



António Manuel Leitão da Silva

**EXAUSTÃO EMOCIONAL, ESTRATÉGIAS DE MOTIVAÇÃO E
DESENHOS DE POLICIAMENTO:
UM ESTUDO LONGITUDINAL NA POLÍCIA MUNICIPAL DO PORTO**

TESE DE DOUTORAMENTO

PSICOLOGIA

2012

Tese apresentada na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto para obtenção do grau de Doutor em Psicologia, elaborada sob a orientação da Professora Doutora Cristina Queirós.

Ao meu filho
Francisco

RESUMO

Em Portugal só na última década se assistiu ao desenvolver notório da investigação científica tendo como objecto de estudo as forças policiais. São ainda escassos os estudos sobre as polícias municipais, e mais ainda, os estudos de tipo longitudinal. Socorrendo-nos da nossa experiência de comandante da Polícia Municipal do Porto numa perspectiva de observador-participante, e vivendo um momento privilegiado de reestruturação dos desenhos de policiamento desta força de segurança, concebemos um estudo que teve como objectivos conhecer os níveis de exaustão emocional e as estratégias de motivação nos agentes da Polícia Municipal do Porto durante as modificações nos desenhos de policiamento efectuados nesta força de segurança; e conhecer a percepção que os cidadãos alvo das acções da Polícia Municipal do Porto apresentam sobre esta força policial.

Para atingir os objectivos propostos o trabalho foi estruturado em três partes. A primeira caracteriza a Polícia Municipal do Porto e descreve os seus desenhos de policiamento, pretendendo enquadrar o contexto nos qual os estudos empíricos foram desenvolvidos. A segunda analisa as percepções que o cidadão portuense tem sobre as Polícias do Porto, e socorremo-nos de dados de outros estudos e dos resultados do estudo desenvolvido propositadamente para este trabalho no qual inquirimos cerca de 1300 cidadãos. Concluimos que o papel da Polícia Municipal do Porto ainda não é percepcionado de forma clara e que deverão ser estabelecidos mecanismos de reconhecimento que possibilitem a assimilação das suas capacidades e valências pelo cidadão, embora tenha existido uma melhoria da sua imagem e postura institucional. A terceira parte apresenta o estudo longitudinal que foi feito na Polícia Municipal do Porto com recolhas de dados quantitativos efectuadas para um período de 15 meses, junto de uma amostra de 91 agentes, dos quais 35 participaram nos três momentos do estudo. Para conhecer a exaustão emocional e as estratégias de motivação dos agentes, bem como o impacto das modificações nos desenhos de policiamento, foram aplicados questionários que permitiram caracterizar não só alguns traços de personalidade, mas também medir o estado psicológico perante a actividade profissional. Verificou-se que os inquiridos apresentam alguns traços de personalidade que a literatura indica como sendo típicos do perfil de polícia, nomeadamente maior extroversão e menor neuroticismo, embora apresentem reduzida procura de sensações. A impulsividade e a agressividade não apresentam valores de relevo. Apresentam ainda reduzidos níveis de stress, burnout e depressão, e elevada satisfação profissional, motivação e engagement, com variações não significativas ao longo dos 15 meses do estudo longitudinal.

O estudo permitiu concluir que as modificações no desenho do policiamento têm efeitos benéficos e perduram no tempo.

ABSTRACT

In Portugal, only in last decade we have witnessed a remarkable development of scientific research having police forces as object of study. There are still scarce studies on municipal police, and even more so when a longitudinal kind is concerned. Using our experience as Municipal Police Commander of Porto, in a participant-observer perspective, and living a privileged moment of re-structuring the policing drawings of this security police force, we designed a study which aims: to know the levels of emotional exhaustion and motivational strategies in Municipal Police officers during the modifications made in the policing drawings in this security police force; and to know the perception that citizens targeted by the actions of the Municipal Police of Porto have about this police force.

In order to achieve these two aims, the study was structured in three parts. The first characterizes the Municipal Police of Porto and describes its drawings of policing, intending to frame the context in which empirical studies have been developed. The second examines the perceptions that citizens have about the police of Porto by using data from other studies and the results of the study specifically developed for this work which inquires about 1300 citizens. We conclude that the role of the Municipal Police of Porto is not yet clearly perceived and that it should be established recognition mechanisms which allow the assimilation of its capabilities and valences by the citizens, although there was an improvement of its institutional image and posture. The third part presents a longitudinal study that was done in the Municipal Police of Porto with quantitative data collection made for a period of 15 months, with a sample of 91 staff, of which 35 participated in the three moments of the study. In order to investigate the emotional exhaustion and motivation strategies of agents, as well as the impact of the policing changes in the drawings, questionnaires were applied which allowed characterizing not only some personality traits, but also measure the psychological state during job tasks. It was found that our sample had some personality traits that literature indicates as typical police profile, in particular, higher extraversion and lower neuroticism, even though they have reduced sensation-seeking. Impulsivity and aggression do not have relevant values. They also presented low levels of stress, burnout and depression, and high job satisfaction, motivation and engagement, with no significant variations over the 15-month longitudinal study.

The study concluded that the modifications of policing strategies have beneficial effects and stable at the time.

RESUME

Au Portugal, seulement pendant la dernière décennie on développée la recherche scientifique et les études sur les corps de police. Il ya encore peu d'études sur la Police Municipale et encore moins d'études longitudinales. Utilisant notre expérience de commandant de la Police Municipale de Porto, nous avons la perspective d'observateur-participant, participant d'un moment privilégié de la restructuration des stratégies de police. Ainsi, nous avons préparé une étude qui a comme but connaître les niveaux d'épuisement émotionnel et les stratégies de motivation des policiers municipaux du Porto, pendant les modifications des stratégies de la police effectués récemment dans ce corps de police, et connaître les perceptions des citoyens de Porto sur cette police.

Afin d'atteindre les objectifs proposés, nous avons organisé l'étude en trois parties. La première caractérise la Police Municipale de Porto et décrit ses stratégies de travail, ayant comme but connaître le contexte dans lequel les études empiriques ont été développés. La seconde partie analyse la perception que les citoyens ont sur la Police de Porto, utilisant des données provenant d'autres études et les résultats de l'étude effectuée délibérément à ce travail, et dans lequel nous avons recueilli données de 1300 citoyens. Nous avons vérifié que le rôle de la Police Municipale de Porto n'est pas clairement perçu et que ce corps de Police doit divulguer d'une autre façon, auprès du citoyen ses fonctions. Cependant, on a eu trouvé une amélioration d'image et de leur attitude institutionnelle. La troisième partie présente l'étude longitudinale qui a été fait dans la Police Municipale avec des données quantitatives recueillis pendant une période de 15 mois, avec un échantillon de 91 agents, dont 35 ont participé au trois moments de l'étude. Pour connaître l'épuisement émotionnel et les stratégies de motivation des agents, ainsi que l'impact des changements des stratégies de police, nous avons utilisé des questionnaires pour caractériser certains traits de personnalité et mesurer l'état psychologique durant l'activité professionnelle. Nous avons trouvé l'existence de certains traits de personnalité que la littérature indique comme étant typique des policiers, y compris une plus grande extraversion et bas neuroticisme, malgré une faible présence du trait « sensation seeking ». L'impulsivité et l'agressivité ont aussi des bas niveaux. On a aussi trouvé de faibles niveaux de stress, épuisement professionnel et dépression, et hautes niveaux de satisfaction au travail, motivation et « engagement », tous sans des variations significatives au cours de l'étude longitudinale de 15 mois.

L'étude a conclu que les modifications des stratégies de police ont des effets bénéfiques et qui sont durables au long du temps.

AGRADECIMENTOS

Isidore Ducasse, autor efémero do século XIX, afirmou que “*Pode-se ser justo, se não se é humano*”. Assumindo a injustiça do esquecimento que deriva da própria condição humana, o trabalho que apresentamos ao longo dos próximos capítulos estaria incompleto se não fosse lembrado um conjunto de pessoas que de forma distinta e única, contribuíram para a sua conceptualização e realização.

Renovo aqui (e nunca é demais lembrá-lo) o penhorado agradecimento aos meus pais que, contra as penúrias de tempos de míngua, conseguiram dar aos seus filhos uma educação sólida sacrificando muitas vezes o seu bem-estar em prol do futuro da sua descendência.

Hoje, tal como há dez anos atrás quando apresentei a dissertação de Mestrado em Psicologia nesta mesma instituição de ensino superior público, relembro o exemplo do “*polícia de giro*” que o meu pai me transmitiu e as histórias infindáveis que essa condição profissional lhe possibilitou. O fascínio pela Polícia começou, ainda no berço, habituado que estava a ver um pai quase sempre fardado.

No momento em que escrevo este trabalho a minha mãe luta com valentia contra uma doença impiedosa. Acredito que o saber médico e a providência saberão encontrar uma solução que lhe retempere a força e a vontade de viver.

À professora Doutora Cristina Queirós, orientadora do projecto apresentado, que desde 1997 não deixou que a minha pouca paciência académica compromettesse os projectos de Mestrado e Doutoramento. Pelo seu conhecimento científico sobre um universo até há pouco tempo pouco estudado em Portugal (a Polícia) e, sobretudo, pela sua incondicional amizade, a minha profunda gratidão e o reconhecimento público da sua excelência académica.

Aos polícias e colaboradores com funções não policiais da Polícia Municipal do Porto, de quem tenho o privilégio de ser comandante, o meu reconhecimento pelo trabalho de excelência que desenvolvem todos os dias. Ao fim de 20 anos envergando a “*mesma camisola*” tenho a plena convicção que a nobreza do trabalho de Polícia passa pela massa humana que a constitui e que, mesmo perante cenários de desgaste, consegue levar ao cidadão um serviço de qualidade, dedicado e isento. A todos o meu

obrigado e a renovação do princípio fundamental de que existimos para servir quem de nós precisa.

Gostaria também de agradecer aos meus colaboradores e amigos Adelina Carvalho, Ricardo Gomes e Margarida Magalhães pela incansável compreensão e apoio ao longo dos últimos quatro anos.

À Mónica. Ela saberá porquê!

Garcia Marques escreveu *“puedes ser solamente una persona para el mundo però para una persona tu eres el mundo”*. A ti, Francisco, o meu amor incondicional e o agradecimento a Deus de existires assim como és, único! Mais do que plantar uma árvore e escrever um livro, ser teu pai é uma aventura realizadora que se repete com cores distintas todos os dias.

Lista de abreviaturas

ASAE – Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica
ATV – All Terrain Vehicle
BAV – Balcão de Atendimento Virtual
BCP – Bairro Cerco do Porto
CEFA – Centro de Estudos de Formação Autárquica
CI – Corpo de Intervenção
CIEXSS – Centro de Inativação de Explosivos e Segurança de Subsolo
CITES – Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora
CLS – Contrato Local de Segurança
CRMP – Código Regulamentar do Município do Porto
CSP – Corpo de Segurança Pessoal
ECFDUP – Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto
DIAP – Departamento de Investigação e Acção Penal
DLS – Diagnóstico Local de Segurança
DMASU – Direcção Municipal do Ambiente e Serviços Urbanos
DMF – Departamento Municipal de Fiscalização
DMFMIS – Divisão Municipal de Feiras, Mercados e Inspeção Sanitária
DMFP – Direcção Municipal de Finanças de Património
DMJC – Departamento Municipal Jurídico e de Contencioso
DMU – Direcção Municipal do Urbanismo
FCS – Factor Crítico de Sucesso
FESU – Fórum Europeu para a Segurança Urbana
GN – Guarda Nocturno
GNR – Guarda Nacional Republicana
GM – Gabinete do Município
GOC – Grupo Operacional Cinotécnico
GOE – Grupo de Operações Especiais
ICNB – Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade
ISO – International Organization for Standardization
LER – Licença Especial de Ruído
NCPC – National Crime Prevention Centre
OAP – Organismos da Administração Pública
OHSAS – Occupational Health and Safety Advisory Services
PC – Parque da Cidade
PM – Polícia Municipal
PMP – Polícia Municipal do Porto
POPH – Programa Operacional do Potencial Humano
PSP – Polícia de Segurança Pública
RJUE – Regime Jurídico da Urbanização e Edificação
ROSVP – Relatório Operacional Serviço Via Livre
ROCE – Relatório Operacional Carro Eléctrico
SA – Social Accountability
SCOT – Sistema de Contra-ordenações de Trânsito
SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade
SIG – Sistema Integrado de Gestão
SIM – Segurança a Infra-estruturas Municipais
VA – Venda Ambulante
ZEDL – Zona de Estacionamento de Duração Limitada

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I – A POLÍCIA MUNICIPAL DO PORTO E O SEU DESENHO DE POLICIAMENTO	9
1. O espaço da Polícia: a cidade	10
2. Modelos relacionais Polícia-comunidade	15
3. Génese histórica das Polícias Municipais	20
3.1 Quadro jurídico, forma e criação das Polícias Municipais	23
3.2 Regime especial das Polícias Municipais de Lisboa e Porto	26
4. A Polícia Municipal do Porto	31
4.1 Macroestrutura e organigrama	31
4.2 Recursos humanos	33
4.2.1 Absentismo	37
4.2.2 Formação	39
4.3 Recursos materiais	43
4.3.1 Viaturas	43
4.3.2 Fardamento e equipamento	44
4.4 Actividade operacional	44
4.4.1 Sectores de policiamento	45
4.4.2 Segurança a infra-estruturas municipais	46
4.4.2.1 Paços do Concelho	47
4.4.2.2 Gabinete do município	47
4.4.2.3 Parque da Cidade	50
4.4.3 Trânsito	52
4.4.3.1 Actividade de fiscalização	53
4.4.3.2 Corredores de transportes públicos de passageiros	54
4.4.3.3 Potencial de desordem associado à fiscalização	59
4.4.4 Bairros de habitação social	60
4.4.4.1 Despejos	64
4.4.4.2 Cortes de água	67
4.4.5 Notificação, averiguações e identificações	69
4.4.6 Portarias	69
4.4.7 Ruído	71
4.4.8 Áreas de diversão formais e informais	71
4.4.9 Expediente criminal	74
4.4.10 Venda ambulante	74
4.4.10.1 Tipologias de artigos apreendidos	76
4.4.10.2 Espécies protegidas	77
4.4.11 Obras	78
4.4.12 Publicidade	79
4.4.13 Estabelecimentos	79
4.4.14 Ocupações da via pública	79
4.4.15 Veículos abandonados	80
4.5 Licenciamento de actividades	81
4.5.1 Guardas-Nocturnos	81
4.5.2 Arrumador de automóveis	82
4.5.3 Arraiais	84
4.5.4 Eventos desportivos	85
4.5.5 Eventos religiosos	85
4.5.6 Máquinas de diversão	86
4.5.7 Leilões	87
4.5.8 Peditórios	87

4.6 Projectos especiais	88
4.6.1 Contrato Local de Segurança	88
4.6.1.1 Recuperação e requalificação de espaços de uso comum	90
4.6.1.2 Diagnósticos locais de segurança	93
4.6.2 Protocolo <i>grafitti</i>	97
5. Sistema de gestão da qualidade e reengenharia de processos	98
6. Estratégias de motivação	106
6.1 Motivação pela tipologia de trabalho	108
6.2 Motivação pelas condições internas de trabalho	110
6.3 Motivação pela alteração da imagem institucional	112
6.4 Motivação pelo exercício físico	113
6.5 Motivação pelo reconhecimento da hierarquia	115
6.6 Motivação pelo salário	115
 CAPÍTULO II - ESTUDOS EMPÍRICOS SOBRE A PERCEPÇÃO E SATISFAÇÃO COM AS POLÍCIAS DO PORTO	 117
1. Introdução	118
2. Percepção da polícia	119
3. Dados sobre a percepção das polícias do Porto	126
3.1 Percepção da PSP por moradores do Bairro da Sé	126
3.2 Percepção da PMP por frequentadores do Parque da Cidade	139
3.3 Satisfação de clientes internos e externos da PMP	144
 CAPÍTULO III - ESTUDO EMPÍRICO LONGITUDINAL DE CARACTERIZAÇÃO DO AGENTE DA POLÍCIA MUNICIPAL DO PORTO	 173
1. Introdução	174
1.1 A personalidade do polícia	175
1.2 O impacto da actividade profissional no estado psicológico do polícia	182
2. Metodologia	190
2.1 Instrumentos e procedimentos	191
2.2 Caracterização da amostra	200
3. Resultados	203
 CONCLUSÕES	 229
 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	 233
 ANEXOS	 259

INTRODUÇÃO

A produção de conhecimento científico sobre as Polícias conheceu avanços significativos em Portugal nos finais da década de noventa, do século XX. Até aí, e fruto do encapsulamento institucional em que as organizações policiais viviam, poucos ou quase nenhuns estudos científicos credíveis sobre a actividade policial foram produzidos. São vários os autores que aludem à ausência de conhecimento científico sobre os contextos policiais que extravasem as conceptualizações teóricas da Polícia nas ciências jurídico-penais. Durão (2008, p.19) indica nas considerações iniciais sobre o estudo que desenvolveu nas esquadras da Polícia de Segurança Pública de Lisboa que uma das motivações latentes para a escolha do objecto “*Polícia*” residiu na “*fraca presença do tema nas ciências sociais portuguesas*”. Outros estudos direccionam o seu objecto para o contexto das polícias na emergência de estados pós ditatoriais em democracias frágeis (Ponsaers, Tange & van Outrive, 2009; Recasens *et al.*, 2009).

No contexto específico do trabalho que nos propusemos desenvolver entrecruzaram-se várias premissas. Em primeiro lugar, e retomando a demanda do conhecimento científico, o vazio de abordagens científicas sobre uma Polícia, distinta das tradicionais Polícias de ordem e tranquilidade públicas, a Polícia Municipal do Porto. Em segundo lugar, a possibilidade de, numa perspectiva de observador-participante, trazer o conhecimento de dentro para fora da instituição policial numa quase narrativa onnipresente em que o investigador é o narrador da história. A circunstância de exercer o comando da Polícia Municipal do Porto poderia, à partida, ser percepcionada como um factor de enviesamento da história contada. É nossa convicção que o potencial de informação que a vinculação profissional proporciona seria manifestamente mais importante do que a possibilidade de contar a história ao jeito do narrador. Quisemos, por isso, correr esse risco. Tal como aconteceu em trabalhos nossos anteriores (Silva, 2001; Silva, Queirós & Fernandes, 1999) foi nosso objectivo entrar dentro das dinâmicas policiais e sentir a textura e o cheiro do quotidiano das polícias e saber “*de que massa se faz*” o seu elemento chave: o agente policial. Como sugerem Glidewell e Hardgrove (1990) a tarefa de policiar é uma tarefa impossível na medida em que os agentes policiais sistematicamente recuperam cenários

de ruptura que, logo a seguir, são novamente violados. O agente policial vive no limbo entre a normalidade e o desvio.

Não pretendemos apenas discorrer sobre toda a problemática associada à criação e sustentabilidade das Polícias Municipais no universo legislativo vigente, mas estudar as possibilidades de capitalizar o factor humano policial numa lógica empresarial de resultados, tendo em conta não só a clientela-alvo, mas a produtividade do empregado e as condições em que este exerce a sua actividade profissional.

Ao salientarmos que as formas e estratégias de Polícia são socialmente modeladas, não revemos a nossa investigação na obscura afirmação “*que cada sociedade tem a polícia que merece*”. Contudo, concordamos com Martins (2006, p.31) ao defender que “*as características de cada polícia são influenciadas pela dinâmica da sociedade, pelo que o conceito de polícia não é um conceito estanque*”. A sociedade, enquanto agente modelador dos comportamentos policiais, deve rever-se na posição de barómetro e exigir que princípios basilares da actuação policial, em particular a obediência à Lei, o escrupuloso respeito da dignidade da pessoa humana e a defesa acérrima dos direitos fundamentais, sejam integralmente satisfeitos. A Polícia, na condição de instituição eminentemente de serviço público, deve preocupar-se com a modernização e racionalização de procedimentos, com a qualidade do serviço prestado à sociedade e, não menos importante, com o bem-estar dos seus elementos. Nesse contexto, o papel interventivo e imaginativo do gestor policial permitirá otimizar os recursos humanos e materiais disponíveis no desenho da melhor estratégia de policiamento.

Paralelamente, não é despiciendo referir que uma parte significativa da motivação está presente na continuação dos estudos iniciados em 1996/97 com o Mestrado em Psicologia do Comportamento Desviante. Numa época em que a Polícia enquanto objecto de estudo dava os primeiros passos foi revigorante perceber que uma Faculdade, neste caso, a Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, poderia acolher no seu seio académico novas áreas de investigação. Ver a instituição policial por dentro e para dentro foi sempre o motor que me impeliu a continuar as investigações académicas.

A contrabalançar o marasmo português, os países anglo-saxónicos, nomeadamente a Inglaterra e os Estados-Unidos, investiram seriamente em múltiplas abordagens aos contextos policiais. Para Bayley (1998) e Bittner (1975) quando falamos das tarefas associadas ao trabalho efectivo de polícia não podemos centralizar o nosso

raciocínio num monoteísmo temático. O exercício efectivo da actividade policial projecta o agente para uma miríade de novos eventos que requerem a cada minuto que passa uma resposta distinta e individualizada. Policiar, no sentido do exercício de polícia, é uma desafio constante aos sentidos e à forma como se percepção o mundo social. Não podemos esquecer que as primeiras reflexões críticas sobre policiamento comunitário surgem na Inglaterra vitoriana, na primeira metade do século XIX, com a criação da London Metropolitan Police e com as primeiras teorizações sobre princípios de actuação policial pró-activa vertidos por Robert Peel. Relembramos aqui os nove princípios enformadores (Bayley, 2006; Silva, 2001) da criação da Polícia metropolitana que Robert Peel desenvolveu e que apresentam uma actualidade surpreendente:

1. *Prevenir o crime e a desordem, através do efectivo policial e da severidade das penas prevista na Lei.* As duas ideias-chave (prevenção criminal e manutenção da ordem pública) encontram-se presentes nas fundações das Polícias em estados democráticos. Por outro lado, não deixamos de registar com interesse a focalização da prevenção criminal na medida da pena dando corpo aquilo que a criminologia moderna denomina por teoria clássica da dissuasão na qual o efeito da pena (a sua severidade e certeza de cumprimento) leva a que aqueles que se sentiriam tentados a cometer actos ilícitos arrepiem caminho (Cusson, 2006).
2. *Ter sempre em conta que a Polícia deverá prezar pelo cumprimento das suas funções e obrigações: o público deve aprovar a existência de do corpo de Polícia, os seus actos e o seu comportamento.* A Polícia deve ganhar e conservar o respeito do público. A este respeito encontramos alguns exemplos da legitimação originária na criação dos corpos policiais. A Royal Canadian Mounted Police é um símbolo nacional e apresenta elevado índice de credibilidade e aceitação popular. Nos Estados não democráticos as Polícias são percebidas com tentáculos executivos da poder político, com tarefas prossecutórias e lesivas dos direitos individuais. Os Estados pós-conflitos, dos quais indicamos Timor-Leste e Guatemala, à custa da conquista dos seus direitos fundamentais tiveram que criar corpos policiais inteiramente novos.
3. *Ganhar e conservar o respeito do público significa também assegurar a sua colaboração na ajuda da Polícia no cumprimento da lei.* Os programas integrados de policiamento de proximidade promovem o contacto da Polícia com as

populações e procuram ir ao encontro dos anseios concretos de cada comunidade. Como falaremos mais adiante, as parcerias entre Polícias e comunidades poderão constituir uma nova abordagem no desenho do policiamento e na perspectivação de um serviço público que enquadre as “virtudes” de cada comunidade em particular. Trata-se de renovar o mandato policial, assim como a sua legitimação pelas cidadãos.

4. *Quanto maior for a cooperação do cidadão menos necessária será a utilização da força e da coação físicas para atingir os objectivos policiais.*
5. *Obter e conservar a aprovação popular das operações policiais estando independentes da política e não ajuizar sobre a justiça ou injustiça das leis. Os serviços de polícia estão à disposição de todos sem distinção do estatuto social ou riqueza de cada um. O polícia deve ser cortês e amigo e não deve hesitar o seu sacrifício individual na preservação e protecção da vida dos cidadãos.* Este princípio encerra quase todos os deveres de um polícia contemporâneo: isenção, zelo, obediência, lealdade, sigilo, correcção, assiduidade, pontualidade e aprumo (art.º 7º, Lei n.º 7/90, de 20 de Fevereiro). A tentação fácil de ajuizar sobre os normativos legais que muitas vezes ocupa o plano discursivo de algumas entidades está vedado às Polícias.
6. *Não utilizar a força física sem que antes se manifestem ineficazes a persuasão, os conselhos ou advertências para o cumprimento da lei ou manutenção da ordem.* Este princípio encerra os critérios contemporâneos para a utilização da força: legalidade, proporcionalidade, adequabilidade e necessidade.
7. *Manter sempre um relacionamento com o público por forma a dar cumprimento à máxima “a polícia é o público e o público é a polícia. Os polícias são membros da população pagos para cumprirem a lei.* A máxima de Robert Peel dilui numa só entidade a responsabilidade pela paz social, e Polícia e Público devem constituir uma unidade na diversidade.
8. *O polícia deve restringir-se às suas funções abstendo-se de usurpar, ainda que de forma aparente o poder judiciário no que concerne ao julgamento autoritário da culpabilidade dos infractores.* A missão policial termina quando os infractores são transferidos para a esfera judicial. Não cabe à Polícia julgar de moto próprio os desviantes das regras nem “julgar-los” sumariamente.
9. *Os critérios de eficácia da Polícia baseiam-se na ausência de condutas criminais, desordens e na manifestação visível da acção para prevenir os resultados.* Por

último, Robert Peel realça a importância da manutenção da paz social materializada pelo combate ao crime e, note-se, pela prevenção criminal. A visibilidade da acção policial é o primeiro patamar na prevenção de ilícitos.

Em Portugal, a criação, em 1984, da Escola Superior de Polícia, actual Instituto Superior de Ciências Policiais e de Segurança Interna, vem trazer um novo cenário à formação policial de nível superior e, sobretudo, abrir uma nova etapa na produção de conhecimento científico policial. O texto preambular do Decreto-Lei n.º 129-B/84, de 27 de Abril (Diploma que cria a Escola Superior de Polícia) deixa clara a necessidade da criação de uma escola de nível superior que congregue toda a formação policial de topo, assim como a reciclagem e formação dos oficiais do exército que, à data, continuavam a integrar as fileiras superiores da Polícia de Segurança Pública¹. Pode-se ler: *“É uma exigência da qualidade de ensino imposta pelo imperativo de integrar no mesmo nível cultural e técnico-profissional, na fase transitória que a polícia vive, os oficiais oriundos da carreira técnico-profissional, como os novos oficiais, beneficiando de uma formação de tipo universitário”* (Diário da República, n.º 1420, 2, I Série). Ao contrário de outras escolas europeias de formação policial de nível superior que encontram os seus candidatos *“pré-formados”* em áreas distintas do saber (Paymal, 2011, p.85), este novo estabelecimento de ensino forma de raiz os seus quadros superiores. À semelhança do que aconteceu na Polícia de Segurança Pública, a Guarda Nacional Republicana forma os seus oficiais de topo na Academia Militar, com formação específica em matérias de segurança. À formação técnico-militar que constituía o *“core business”* da formação militar² ministrada na Academia Militar juntaram-se novas áreas de ensino especializado ao nível de mestrado integrado com a valência específica Guarda Nacional Republicana (subdividida nas áreas temáticas de armas, administração, engenharia, transmissões e material).

A nível internacional, paralelamente à criação de escolas superiores, assiste-se à produção de estudos científicos sobre a Polícia, que podem, genericamente, ser agrupados em três categorias distintas: os que enquadram a necessidade de reacção policial perante uma ruptura da estabilidade social e falamos aqui da emergência social

¹ A este respeito o Decreto-Lei n.º 39 497, de 31 de Dezembro de 1953, no seu artigo 55º, fixa que “ O Pessoal da PSP (...) distribui-se pelos seguintes quadros e categorias: 1º Oficiais do Exército; 2º Agentes de Polícia: comissários-chefes, comissários, chefes de esquadra, subchefes ajudantes, primeiros e segundos subchefes, guardas de 1º classe, guardas de 2ª classe e guardas provisórios.

² Infantaria, Artilharia, Cavalaria, Administração Militar, Transmissões e Engenharia

e da ordem e tranquilidade públicas (Leitão, 2001, 2005), os que promovem a abordagem nas metodologias policiais e a eficácia de actuação e, por último, aqueles que projectam a sua análise na vertente humana das instituições policiais: o agente policial (Brown & Campbell, 1994).

É neste panorama político e científico que decidimos desenvolver este estudo, tendo como objecto o agente policial enquanto factor crítico de sucesso ou insucesso institucional. Desde a sua génese houve o cuidado de não remeter o objecto de estudo (ainda que por vezes houvesse essa tentação) para outras áreas do saber que facilmente poderiam passar de “*dominadas*” a “*dominantes*”, tendo plena consciência que o trabalho é desenvolvido no âmbito da Psicologia e como tal, esta é fundamental para o estudo do comportamento do agente policial. Contudo, dada a complexidade da tarefa de policiar e a multiplicidade de variáveis que a podem influenciar, este trabalho obriga-nos a congregar para a compreensão do policiamento e do agente policial outras áreas do saber, bem como descrever com detalhe o contexto no qual o agente se move durante as suas funções. A riqueza dos contextos associados às comunidades, aos comportamentos desviantes, às relações sociais, ao desenho do espaço, à reacção social à desviância, nas quais a Polícia aparece reiteradamente, contribui, então, para melhor enquadrar o nosso objecto, mas nunca para o subordinar. Este trabalho, na sua essência, pretende conhecer as reacções psicológicas e o desgaste que a vinculação profissional traduz nos agentes da Polícia Municipal do Porto, numa fase em que se efectuem alterações no modelo de policiamento desta força policial, no sentido de melhorar a percepção desta força policial por parte dos agentes e dos cidadãos que são alvo da sua intervenção. O projecto foi concebido pelo facto de estarmos, desde finais de 2007, a exercer funções de Comandante na Polícia Municipal do Porto, efectuando durante o ano de 2008 alterações no modelo e filosofias de policiamento de forma a modificar a imagem da Polícia Municipal do Porto no cidadão. Aproveitamos então esta situação para implementar o estudo, tendo em atenção que esta modificação seria sentida de forma diferente por agentes e por cidadãos, e que o stress no trabalho (sentido/manifestado sob a forma de exaustão emocional), bem como a motivação dos agentes, funcionariam como variáveis moderadoras nos resultados desta modificação. O estudo apresenta os seguintes **objectivos**:

- conhecer os níveis de exaustão emocional e as estratégias de motivação nos agentes da Polícia Municipal do Porto durante as modificações nos desenhos de policiamento efectuados nesta força de segurança.

- conhecer a percepção que os cidadãos alvo das acções da Polícia Municipal do Porto apresentam sobre esta força policial.

Consideramos que, avaliando junto dos agentes e dos cidadãos alvo das acções da Polícia Municipal o impacto das modificações efectuadas nesta força, assumimos que ao modificar o policiamento é melhorada a percepção da Polícia por parte dos cidadãos e dos próprios agentes, e em consequência, diminui a exaustão emocional dos agentes e aumenta a sua motivação. A originalidade deste estudo, se assim pudermos chamar, está centralizada na onisciência do narrador que ao conhecer os contextos e práticas os analisa de fora mas também enquanto parte integrante da história contada (condição dual arriscada pois coloca o investigador “*fora e dentro*” da história, simultaneamente), bem como no facto de durante um processo de reestruturação interna podermos desenvolver um estudo longitudinal numa população tradicionalmente de acesso difícil até para estudos de tipo transversal.

Para atingir os objectivos propostos, estruturamos o trabalho em três capítulos, sendo o primeiro dedicado à descrição dos desenhos de policiamento e caracterização de modelos de inter-relação Polícia/comunidade e dando ênfase ao palco de actuação *latu sensu* da polícia: a cidade. De facto, para conseguirmos compreender o impacto das modificações dos desenhos de policiamento, quer no cidadão, quer no agente policial, torna-se imperativo conhecer o contexto no qual actua. Nesse sentido, a caracterização da Polícia Municipal do Porto e o seu desenho de actuação são fundamentais, e visto não conhecermos nenhum estudo que efectuasse esta descrição, optamos por minuciosamente descrever esta força policial, sem esquecer alguns aspectos históricos e jurídicos que permitem melhor compreender as vicissitudes que o enquadramento das polícias municipais sofreu ao longo dos tempos recentes. É de salientar que a Polícia Municipal do Porto foi a primeira força policial portuguesa a obter a certificação da Qualidade. Tentamos não só conhecer o contexto de actuação onde o estudo longitudinal é implementado, mas também, de algum modo, contribuir para um leitor exterior ao mundo das Polícias, compreender melhor o que é a tarefa de policiar. Neste sentido, o Capítulo I funciona como um enquadramento não só teórico mas contextual sobre a Polícia Municipal do Porto, englobando ainda os projectos nos quais a Polícia Municipal do Porto participa com regularidade, para numa fase posterior evoluir para a caracterização do *locus* institucional do agente policial e das tarefas que é esperado cumprir. Este capítulo, em articulação com o Capítulo III permite-nos atingir o primeiro objectivo proposto.

O segundo capítulo procura descortinar a percepção do cidadão portuense sobre a Polícia Municipal do Porto, tentando dar resposta ao segundo objectivo formulado, apesar da dificuldade em encontrar estudos sobre as imagens da Polícia e dos polícias na cidade do Porto. Com efeito, os estudos sobre a percepção do público relativamente ao desempenho das Polícias encontram referência histórica com o advento dos modelos de policiamento profissional. A escala desenvolvida por Belmann em 1935 (*Police service rating scale*), mais tarde adaptada por Parratt (1936, 1938) foi o primeiro instrumento de percepção do serviço policial. Segundo Decker (1981) a percepção policial depende da natureza do contacto e para este autor o contacto involuntário, geralmente associado a operações policiais de rotina (identificações e operações stop), é mais susceptível de causar percepções negativas do que os contactos voluntários. Para além de um estudo desenvolvido propositadamente para este trabalho, socorremo-nos de outros dados existentes relativos à percepção dos portuenses sobre as Polícias.

Por fim, o terceiro e último capítulo contempla a abordagem do estudo longitudinal que foi feito na Polícia Municipal do Porto ao longo de três anos de actividade, embora com recolhas de dados quantitativos efectuadas para um período de 15 meses, pois quando definimos a estratégia de análise entendemos que o estudo só poderia ser iniciado uma vez consolidadas e assimiladas algumas alterações de fundo na Polícia Municipal do Porto, sobretudo ao nível de recursos humanos e equipamentos. Entendemos que a projecção de um estudo realizado logo após a implementação de algumas medidas de fundo poderia potenciar uma resposta “*eufórica*” por parte dos agentes, enviesando os dados. A mesma coisa seria perguntar ao interlocutor “*se considera importante o desenvolvimento de actividade física*” depois de sobejamente sabermos que o desenvolvimento da actividade física era um dos anseios identificados pela comunidade policial estudada. Obviamente a resposta seria fortemente positiva. Preferimos, por isso, uma vez consolidadas as medidas, ir à procura de respostas aos nossos quesitos, o que delimitou este menor intervalo entre recolhas de dados, sem prejudicar o carácter longitudinal do estudo. Com este capítulo, em complementaridade com o Capítulo I, tentamos atingir o primeiro objectivo proposto.

CAPÍTULO I

A POLÍCIA MUNICIPAL DO PORTO E O SEU DESENHO DE POLICIAMENTO

“O que torna a cidade impensável, fá-la parecer ingovernável e, por consequência, promove-a ao escalão de objectivo privilegiado da Polícia”
(L’Heuillet, 2004, p. 128).

Como já foi referido, para atingirmos os objectivos propostos para este trabalho torna-se imperativo conhecer a Polícia Municipal do Porto e o seu funcionamento, no sentido de compreender os desenhos de policiamento. Contudo, antes de caracterizarmos esta força policial convém referirmos a génese da criação das Polícias municipais, bem como a relação entre Polícia e cidade.

1. O espaço da Polícia: a cidade

Uma cidadania consciente é aquela que projecta no *urbanitas* um balanço entre a fruição de direitos políticos, civis e sociais e, ao mesmo tempo, impele-o para a observância de deveres igualmente políticos, civis e sociais. Como refere Clemente (2010, p.47) “*a cidade, só por si, não gera cidadania; antes é gerada, ou alimentada, por esta, definhando com a sua falta*”. A cidade é um palco de relações onde o seu habitante ou fruidor temporário encontram espaço relacional. A cidade faz-se de pessoas e morre na ausência delas, morre não no sentido da morte ou desaparecimento físico propriamente dito mas na demissão ou negação dos cidadãos a princípios basilares de convivência social inclusivos.

Ser polícia é também relacionar-se umbilicalmente com a cidade. A *polis* (cidade) e a *politeia* (grupo de cidadãos da cidade) originaram a terminologia *Polícia*, resultando esta das duas primeiras categorias, que convergem para um ideal de bem-estar e conforto onde a segurança aparece como um bem imprescindível.

Ora, manter a segurança na cidade implica também presença policial assídua, variando esta de acordo com o regime político do momento. As sociedades com forte intervenção do Estado (geralmente Estados de cariz totalitarista onde os interesses económicos prevalecem sobre os direitos e interesses individuais), na normalização dos comportamentos, tendem a constituir corpos policiais mais musculados, mais disciplinadores e menos orientados para o interesse individual. Ainda que subordinada ao poder da justiça, no caso português as polícias da ditadura solidificaram a tentativa de perpetuação do Estado. A intervenção policial assentava em critérios de reparação imediata da normalidade, a qualquer custo, desde a simples bastonada à retirada de circulação de alguns indivíduos menos convenientes. Este tipo de reactividade policial extremou as posições na relação polícia-cidadão.

Recorde-se que um dos primeiros corpos especializados de Polícia, o Corpo de Intervenção, foi criado nos finais da década de setenta, com as necessárias adaptações

aos direitos e liberdades do indivíduo emergentes pela aurora da democracia. Falamos, no caso português, na priorização dos modelos de Polícia assentes na ordem pública e na sua estrita manutenção, em detrimento dos modelos de Polícia de segurança (L’Heuillet, 2004). Durante mais de 20 anos o paradigma policial vigente distanciou os agentes policiais das populações e o labéu de Polícia do “*antigo regime*” continuou a preencher o plano discursivo da nova democracia.

Os primeiros conceitos de policiamento de proximidade foram incluídos nas práticas policiais apenas na segunda metade da década de noventa, ou seja, com quase 30 anos de atraso em relação aos primeiros modelos de policiamento de proximidade de 1ª geração (Normandeau, 1998). Actualmente, são considerados um modelo a seguir, tentando aproximar a Polícia do cidadão. Na linha de pensamento aristotélico sobre o conceito de *polis*, concordamos com Pinto (2002, p.4) quando afirma que a “*qualidade de cidadão não se baseia num princípio de residência nem na inclusão de um agregado familiar ou noutro (...) cidadão é aquele que tem capacidade de participar na administração da justiça e no governo*”. Não cabe apenas às instituições formais de controlo social administrar a segurança quando esse bem tutelado é uma resultante multidisciplinar e multisectorial. O tecido urbano revitaliza-se por intervenção humana e a componente securitária surge enquanto objecto transversal de análise.

Como resultante da associação e ligação por elos de afinidade ou pertença, os aglomerados, maiores ou menores, apresentam dinâmicas próprias. O simples facto de serem constituídos por vários indivíduos com histórias e dinâmicas de vida distintas, sugere uma disrupção da normalidade individual. Sendo uma obra dinâmica, aqueles que aí vivem - os aglomerados populacionais - são o reflexo da conduta humana, dos ímpetos e frustrações individuais e grupais, que não raras vezes enviesam face às condutas dominantes abrindo espaço ao desvio: “*a cidade é obra do homem: é, em última análise uma expressão da sua vida interior e o resultado das suas acções*” (Teixeira, 1996, p.7).

É neste contexto de normalização das condutas sociais e, é claro, associado à falência das relações interpessoais de bem-estar (um *locus* de patologia social), que as Polícias encontram espaço de existência e actuação. L’Heuillet (2004, p.171), ainda na linha de pensamento sobre a ruptura da normalidade e desvio afirma que “*o tema da insegurança nasce no momento em que a cidade já não é percebida como uma massa compacta e sombria que seria necessário dividir e iluminar mas como um lugar de uma patologia social, tanto maior quanto a promiscuidade favorece o contágio*”.

Ao projectar a Polícia enquanto ponto-charneira entre o caos e a ordem L’Heuillet (2004) aponta também a cidade, entendida no seu conceito mais alargado, como o palco privilegiado de actuação e legitimação da polícia. Interessa, pois, centralizar a nossa primeira análise no conceito de cidade. Num estado de direito democrático a necessidade da existência de corpos policiais organizados decorre do normal exercício de direitos, liberdades e garantias constitucionalmente consagrados.

Encontramo-nos, pois, perante o mimetismo do espaço e do indivíduo e das suas implicações no desenho da actuação policial. Detenhamo-nos (ainda que por momentos) na gestão do espaço de uma cidade, neste caso o Porto. No contexto português a maioria das grandes cidades nasceram e cresceram em áreas estrategicamente localizadas em função das ameaças exteriores. Não são por isso raros os exemplos de cidades localizadas em morros íngremes com grandes diferenças de cota, junto a linhas de água ou em circunstâncias geográficas que constituíssem uma mais-valia sobre as ameaças interiores. Ao mesmo tempo, a intemporalidade do poder de Deus (sobreponível ao poder dos homens) reflectia-se também na opção de edificação geralmente concêntrica em torno do ponto cimeiro.

No caso da cidade do Porto a Sé Catedral nasce no topo do morro da Pena Ventosa (ou monte dos vendavai) e o edificado imediatamente à sua volta. Ao mesmo tempo, o espaço ora ocupado por hortas e pomares na margem direita do Rio Douro era substituído por um casario contíguo, a Ribeira.

É interessante registar que os comércios e as habitações extramuros nascidas na zona ribeirinha, fruto da expansão verificada no século XIV, exigiram ao Rei Afonso IV a expansão da muralha primitiva por óbvios motivos securitários. A edificação intramuros manteve as suas características até meados do século XVIII. O “*esventramento*” da Rua Infante D. Henrique (a então Rua Nova) que, segundo os historiadores, demorou 100 anos a ser construída é entendida como a primeira obra eminentemente urbanística e planeada para a cidade. A manutenção de um eixo de circulação amplo e rectilíneo possibilitou que uma nova burguesia se instalasse ao longo das suas laterais. O *terminus* da muralha gótica fernandina em 1376, que substituiu a muralha românica primitiva, também conhecida por “*Cerca Nova*”, encerrou o pequeno burgo numa unidade territorial controlável. A segurança das cidades medievais cumpria-se pelo encerramento das portas ao pôr-do-sol e pela proibição de alguns grupos específicos de pernovernarem intramuros. O aumento das cidades para fora das

muralhas fragilizou o estado securitário do espaço sobretudo pela ausência de critérios de ocupação e gestão do espaço público.

Durante o século XVIII a muralha fernandina foi progressivamente destruída pela expansão do edificado associada à importância crescente das trocas comerciais efectivadas pela via fluvial. Este período foi marcado por uma evolução urbana controlada graças ao planeamento efectuado pela Junta de Obras Públicas liderada por João de Almada que, pela primeira vez, limitou o desenho das construções a um equilíbrio entre a “*rua e a casa*”.

Os impactos da revolução industrial na cidade do Porto registaram-se sobretudo ao nível da ocupação das áreas limítrofes com o aparecimento das zonas industriais e as “*consequentes*” habitações de cariz social. Para o caso da Sé o encanamento do rio da Vila e a construção da Rua de Mousinho da Silveira, eixo viário de grande importância, determinaria o isolamento liminar do bairro face a todas as áreas circundantes. O século XX obriga a cidade do Porto a estabelecer um plano de crescimento sustentado e equilibrado face às novas exigências emergentes: habitação e trânsito. Na segunda metade do século são elaborados três planos de ordenamento do território: Plano Regular de Antão de Almeida Garrett (1952), plano director de Robert Auzelle (1962) e o Plano Director Municipal (1993).

Com a Carta de Atenas, de 1941, o desenho das cidades passou a segmentar-se de acordo com as necessidades: Habitar, Trabalhar, Lazer e Circular substituindo-se a forma de pensar o espaço que retira à rua e à praça a sua centralidade. Opta-se por uma nova forma de edificar em altura e com amplos espaços verdes circundantes e com as necessárias adaptações das rodovias em função do aumento galopante do trânsito automóvel.

Com Robert Auzelle nasce o conceito da habitação social sustentado por um esquema funcional de construção assente numa rede viária mais eficaz e que melhor servisse os interesses económicos da cidade. Auzelle, nos planos de reabilitação da baixa portuense previa também que os seus habitantes fossem deslocados para as periferias onde seriam construídos bairros sociais. A construção de bairros sociais inicia-se em grande escala na década de 50. Pretendemos com este breve recurso à cidade do Porto indicar a importância que a gestão do espaço público, no que concerne ao seu desenho, poderá ter no desenvolvimento de comportamentos que possam fazer perigar a paz social.

O estudo do desenho da cidade e do seu impacto nas condutas humanas começou a ser esmiuçado com detalhe em meados dos anos 50. Com efeito, Jacobs (1992) critica fortemente as opções urbanísticas norte americanas da destruição dos bairros antigos e a sua substituição por habitação moderna. Com a destruição dos bairros destruíram-se os elos vinculativos de proximidade e histórias de um passado comum que os ligava. A destruição significou a morte da relação de cumplicidade social que geralmente interliga os habitantes e que promove o sentimento securitário. Como refere a autora *“The first thing to understand is that the public peace - the sidewalk and the street peace - of cities is not kept primarily by the police (...) It is kept primarily by an intricate, almost unconscious, network of voluntary controls and standards among the people themselves, and enforced by the people themselves (...) No amount of police can enforce civilization where the normal, casual enforcement of it has broken down”* (Jacobs cit in Fernandes, 2007, p.39). O efectivo controlo informal arrasta consigo um sentimento de pertença do espaço e, ao controlá-lo, propicia um sentimento de paz social.

Por seu turno Newman (1996) avança com um novo conceito *“defensible spaces”* que promove a importância da concepção arquitectónica das áreas residenciais na regressão das condutas delitivas. A filiação promovida por uma tipologia construtiva permite que cada morador controle efectivamente as dinâmicas do seu espaço e que identifique cada elemento estranho que nele permaneça. O autor é fortemente crítico sobre as edificações em altura que promovem a despersonalização dos elos de proximidade físicos entre moradores. Newman assenta a conceptualização do *“defensible spaces”* nos elementos de territorialidade (aquilo que permite assumir a pertença a um espaço) vigilância, sustentada na observação que os moradores devem ter do espaço sem recursos a tecnologias, imagem (a migração para o contexto relacional da coesão social do bairro, ou seja, a percepção de forte coesão social por quem entra no espaço) e a inserção no ambiente (construção de bairros em áreas com índices criminais baixos).

Por outro lado Jeffrey (1971) assenta a sua conceptualização no controlo natural de acessos nos quais os moradores adoptam estratégias de redução de oportunidades para a prática de ilícitos, a vigilância natural que proporciona aos residentes o controlo físico efectivo perante a intrusão de estranhos e o reforço territorial perante a afirmação de “posse” do espaço através da colocação de obstáculos ou sinaléticas informativas.

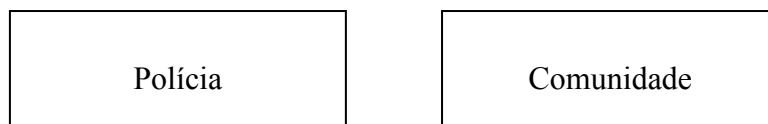
Estes dois exemplos paradigmáticos direccionam a génese dos espaços habitacionais para uma abordagem diversificada que extravasa o conceito arquitectónico ou de ordenamento do território. Os espaços, primordialmente, são construídos para pessoas que manterão relações e apropriações com a sua envolvente. O bem-estar securitário, tantas vezes esquecido por quem desenha as cidades, promove a inclusão e a pertença e, por arrastamento, a adequação da solução urbanística específica no contexto alargado de cidade. O cumprimento deste desiderato bem poderia inverter o plano discursivo de alguns moradores de bairros sociais portuenses que habitualmente entendem a cidade como um ambiente “hostil”: “*vamos ao Porto?*”, dizem, como se a cidade estivesse fora da “muralha” do seu espaço.

Tendo descrito a cidade como espaço no qual a Polícia actua, apresentamos seguidamente os modelos de Polícia propostos por Friedmann (1992).

2. Modelos relacionais Polícia-Comunidade

Seguindo a linha de abordagem proposta por Friedmann (1992), existem cinco modelos sobre as relações polícia-comunidade (Figuras 1 a 9). O primeiro modelo (Figura 1) convoca o leitor para a existência de um modelo estanque onde comunidade e Polícia aparecem sem nenhum tipo de dependência ou interligação. Desde logo, a falência deste modelo coloca-se no plano conceptual uma vez que, na realidade, os agentes de Polícia são recrutados na comunidade e estão integrados nessa mesma comunidade por elos de proximidade filiativos.

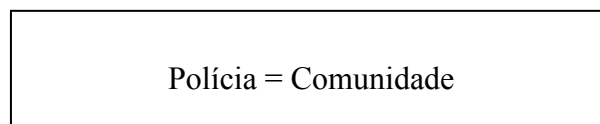
Figura 1. Modelo 1 (Friedmann, 1992)



A segunda tipologia (Figura 2) encontra uma identificação absoluta entre a Polícia e a comunidade, numa quase fusão. O autor refere que este exemplo é meramente circunstancial na medida em que apenas durante a formação em academia se

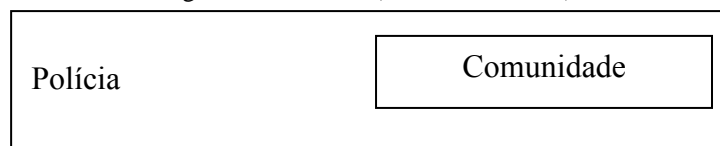
poderia tipificar uma comunidade e uma Polícia enquanto entidade única. A comunidade é um veículo de treino e não uma comunidade no sentido vulgar do termo.

Figura 2. Modelo 2 (Friedmann, 1992)



Procurando ir mais fundo na questão Friedmann propõe um modelo onde a comunidade está imersa na Polícia (Figura 3). Os exemplos que a história contemporânea nos oferecem para corroborar esta tipologia são variadíssimos. Pressupomos desde logo a existência de um Estado não democrático onde a Polícia sustenta a manutenção do próprio Estado e a repressão de todas as formas de ameaça. A participação popular nos serviços de inteligência estatal encontra terreno fértil, por exemplo, nos países da cortina de ferro. Na República Democrática Alemã, um em cada cinco habitantes desenvolvia actividades de produção de informações pagas pela Polícia. Na América Central o desenvolvimento de patrulhas de autodefesa civil contribuíam para a produção de informações assim como para a limpeza dos “*indesejados*” do regime. Em alguns dos casos o poder atribuído aos camponeses era utilizado pelos próprios para *vendettas* pessoais originando o massacre de famílias e comunidades inteiras. As medidas militares de *contrainsurgencia* utilizavam entre outras, técnicas tão distintas como o acantonamento das populações ou a distribuição panfletária de mensagens favoráveis ao regime dominante.

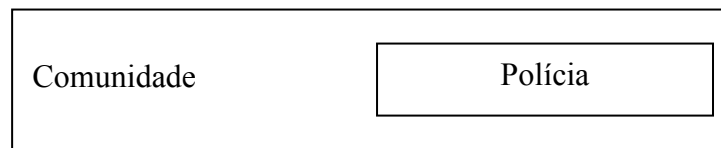
Figura 3. Modelo 3 (Friedmann, 1992)



Ao contrário do anterior, no quarto modelo (Figura 4) o autor defende que é a própria comunidade que integra a Polícia. Esta tipologia de Polícia pode ser encontrada no Canadá, nas comunidades denominadas de *Firts Nations*, que englobam povos

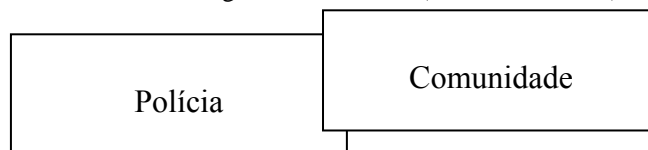
aborígenes um pouco por todo o território³. A fraca permeabilidade destas comunidades às influências exteriores obrigou à criação de corpos policiais próprios mais vocacionados e conhecedores dos comportamentos indígenas.

Figura 4. Modelo 4 (Friedmann, 1992)



Por último, o modelo de interdependência funcional entre Polícia e comunidade é apresentado no pressuposto que as duas entidades não podem existir separadas mas sim em comunhão de esforços e estratégias de bem-estar social (Figura 5).

Figura 5. Modelo 5 (Friedmann, 1992)

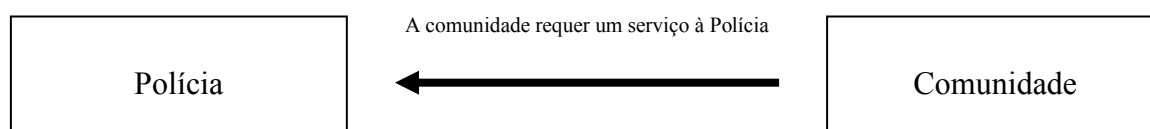


Falamos, pois, de policiamento de proximidade, ou, na terminologia anglo-saxónica, comunitário. Para Trojanowicz e colaboradores (1994), pensar em policiamento voltado para a comunidade é perspectivar uma nova revolução nas conceptualizações do policiamento contemporâneo. O policiamento de proximidade é uma filosofia e uma estratégia organizacional. Na primeira, falamos da forma de pensar e na segunda na forma de operacionalizar o pensamento. Para o sucesso da abordagem policial aos cenários preventivos da criminalidade é necessário o estabelecimento de contactos sustentados e continuados com a comunidade. Que tipo de relação pode ser estabelecido com as comunidades de suporte? Recorremos de novo a Friedmann (1992) que estabelece algumas tipologias de modelos relacionais Polícia-comunidade.

³ Cerca de 50% das comunidades aborígenes estão localizadas em Ontário e na Colômbia Britânica.

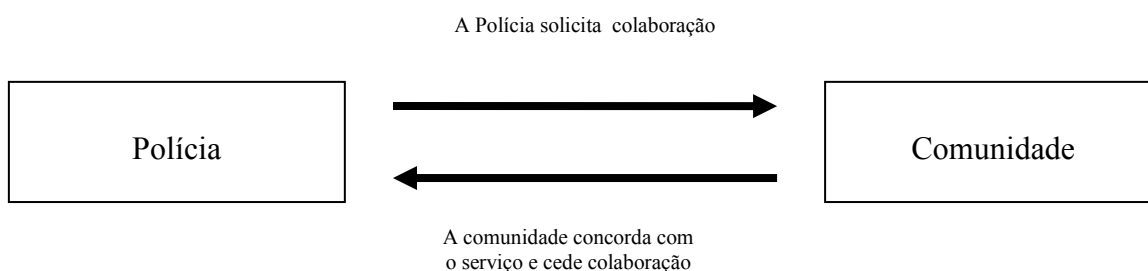
A primeira tipologia apresentada (Figura 6) posiciona a Polícia na função de “112”. Quer isto dizer que o cidadão recorre à Polícia para a satisfação de uma necessidade imediata e urgente ou na resolução de um determinado assunto que, na boa maioria dos casos, tem a ver com a qualidade de vida individual ou comunitária. Durante várias décadas, o modelo de Polícia *on-call* foi validado como postura adequada, sobretudo nos modelos profissionais virados para a eficácia do resultado. Neste contexto cabe à Polícia, na esfera das suas competências, repor os cenários de normalidade, despidendo-se de qualquer relacionamento adicional com a comunidade. Do lado contrário a comunidade apenas pretende que a polícia resolva o problema pois cabe somente a ela o seu desfecho. É uma relação direccionada e unilateral sem espaço de manobra para qualquer relacionamento posterior.

Figura 6. Modelo 6 (Friedmann, 1992)



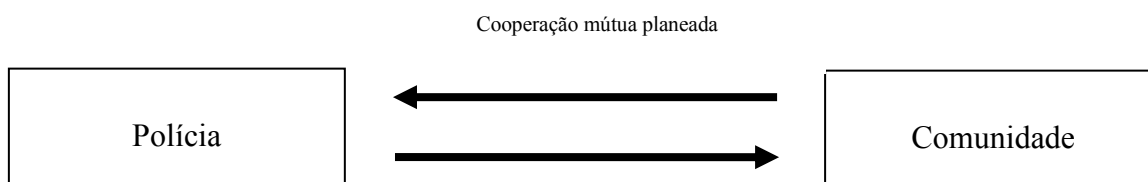
Na segunda tipologia (Figura 7) a relação apresentada é bidireccional mas apenas na reacção comunitária à solicitação policial. Contudo, este modelo representa uma evolução significativa na medida em que a Polícia entende a comunidade, não só como fim da actuação, mas também como um ponto de partida no desenho de estratégias de policiamento. Neste modelo a polícia “descobre” o manancial de possibilidades que as comunidades possuem e que podem ser valiosas na resolução apriorística de problemas. A prevenção entendida numa perspectiva mais alargada (não só a prevenção criminal, mas também a prevenção situacional) pode servir-se do património informativo que a comunidade possui. A ligação à comunidade é de cariz utilitarista e sendo bidireccional é-o por decorrência do efeito solicitação-resposta. Se considerarmos o policiamento de proximidade como um policiamento de sentimentos e afectos neste caso a relação estabelecida nada mais é do que uma função causa-efeito, despida de quaisquer elemento emocional e, por isso, distinta de proximidade *lato sensu*.

Figura 7. Modelo 7 (Friedmann, 1992)



Por último, a tipologia bidirecccionada (Figura 8) de accionamento mútuo que enquadra a Polícia e a comunidade como uma entidade que, apesar das naturais diferenças, convergem no estabelecimento de abordagens consensuais no que à prevenção de ilícitos e bem-estar social dizem respeito. A comunidade é encarada SEMPRE como o início e o fim da existência do corpo policial mas não retira a essa comunidade a sua co-responsabilização no delinear de estratégias comuns. Em sociedades democráticas usufrutuárias de direitos e deveres de cidadania, a segurança pública (no sentido de público e para o público) deve ser conscientemente exercida por todos e para todos. A segurança é um património colectivo e, por esse motivo, deve ser encarada da forma mais ampla e pelo número mais alargado de actores. Bayley (1991) promove esta tipologia de policiamento enquanto a maior mudança paradigmática na forma de actuação policial desde a criação dos modelos de polícia profissional propostos por August Vollmer, na primeira metade do século XX.

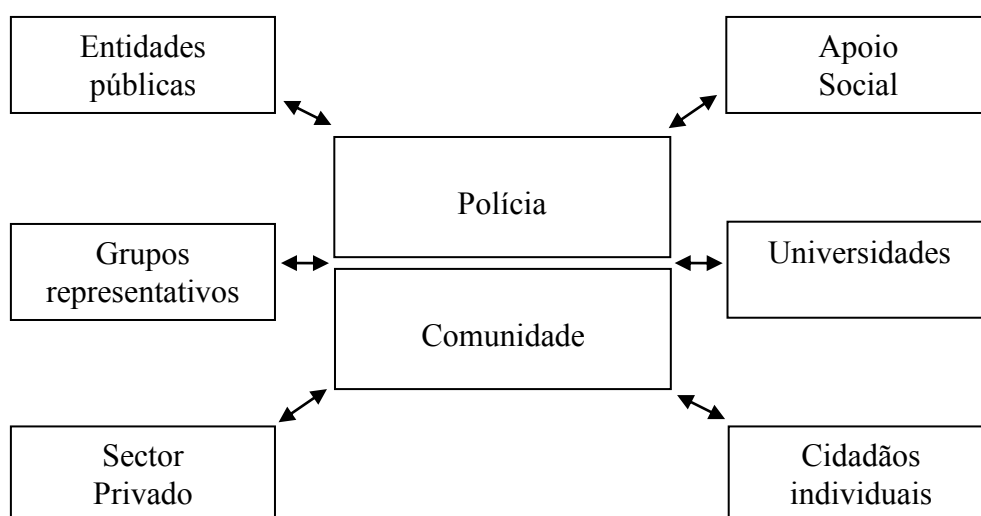
Figura 8. Modelo 8 (Friedmann, 1992)



Como referimos, numa parceria Polícia-comunidade são múltiplos os intervenientes que traçam o destino (Figura 9). Falaremos mais adiante do caso específico dos Diagnósticos Locais de Segurança, no caso específico do Bairro Cerco do Porto. Para Kelling e colaboradores (1988), o policiamento orientado para a

comunidade ou de proximidade converge estratégias diversificadas nas quais estão presentes contextos e actores diversificados. Na mesma linha, para Trojanowicz e colaboradores (1994, p.13) o policiamento deve ser personalizado quebrando o anonimato que geralmente a actuação *polícia-112* acarreta. O agente de giro e o cidadão do local patrulhado devem possuir um capital de conhecimento mútuo, aquilo a que o autor denomina conhecimento “*on a first name basis*”.

Figura 9. Modelo 9 (Friedmann, 1992)



Tendo situado a relação entre Polícia e comunidade, abordamos seguidamente a génese da criação das Polícias Municipais.

3. Génese histórica das Polícias Municipais

Tipificar e classificar a acção de Polícia é um exercício académico extenso. Em jeito de ponto prévio a tipologia de Polícia dependerá necessariamente do regime político que a enquadra e que lhe serve de alavanca de actuação. O exemplo europeu poderia servir como mote para algumas análises sobre o relacionamento torpe entre a política e a Polícia, sobretudo aquele que se desenvolveu em torno do aniquilamento de direito individuais e colectivos (Portugal, Espanha, Itália, Alemanha, entre outros). Porém, o nosso trabalho pretende derivar para a análise do tempo de hoje ainda que os

fantasmas do passado possam, aqui e ali, fazer regredir a imagem que as pessoas consigam desenvolver sobre as polícias.

Marcelo Caetano (2003, p. 1150) define a Polícia como “*o modo de actuar da autoridade administrativa que consiste em intervir no exercício de actividades individuais susceptíveis de fazer perigar interesses gerais, tendo por objectivo evitar que se produzam, ampliem ou generalizem os danos sociais que as leis procuram prevenir*”. A função policial é, numa perspectiva generalista, a guardiã dos interesses gerais impostos pela Lei. Trata-se de uma actividade administrativa de imposição de condutas aplicáveis *erga homnes* para as quais a polícia serve como instrumento vinculativo de deveres decorrentes da lei. Esta perspectiva promove a Polícia para a vinculação de condutas num sentido objectivamente negativo. Por outro lado, recorremos ao texto constitucional para relevar o sentido positivo da actuação policial, não só centralizado na imposição de deveres mas também na fruição da segurança por parte de todos. Alude o art.º 272º da CRP:

- 1. A polícia tem por funções defender a legalidade democrática e garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos.*
- 2. As medidas de polícia são as previstas na lei, não devendo ser utilizadas para além do estritamente necessário.*
- 3. A prevenção dos crimes, incluindo a dos crimes contra a segurança do Estado, só pode fazer-se com observância das regras gerais sobre polícia e com respeito pelos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.*
- 4. A lei fixa o regime das forças de segurança, sendo a organização de cada uma delas única para todo o território nacional.*

Vários autores (Castro, 2003; Correia, 1994) referem que o exercício da liberdade e da segurança, tal como o enquadra o art.º 27º da CRP, autonomiza uma posição que vai ao encontro do exercício livre dos direitos dos cidadãos para os quais a polícia servirá de guardiã. Castro (2003, p. 48) na linha do estudo produzido por Vieira de Andrade (2006) indica que “*as medidas de polícia nem sempre são medidas restritivas referindo-se às situações em que a polícia tem obrigação de actuar, em que há o direito dos indivíduos à actuação da polícia, para protecção dos seus direitos, liberdades e garantias. (...) Esta intervenção policial seria uma intervenção protectora e não restritiva*”. É, pois, nesta dualidade de perspectivas de actuação policial que tentaremos enquadrar a existência de corpos policiais de cariz municipal.

Com efeito, no contexto português podemos encontrar duas tipologias de corpos de Polícia Municipal, as Polícias Municipais de Lisboa e Porto, consideradas Polícias Municipais de primeira geração (das quais falaremos no próximo capítulo) e as restantes 33 Polícias Municipais que surgiram por força legislativa nos finais da década de 90 (Polícias Municipais de segunda geração. Fruto das alterações produzidas pela 4ª revisão constitucional de 1997, o artigo 237º da Constituição da República Portuguesa, sob a epígrafe “descentralização administrativa”, atribui dignidade constitucional ao introduzir pela primeira vez o balizamento das actividades de Polícia Municipal. Estatui o n.º 3 do aludido artigo: “*as polícias municipais cooperam na manutenção da tranquilidade pública e na protecção das comunidades locais*”, tendo em vista conferir uma maior segurança aos cidadãos e uma maior tranquilidade pública no seio das comunidades locais.

Interessa, então, fazer uma breve análise do preceito constitucional e reter as duas palavras-chave que nele estão encerradas: cooperação e protecção. Desde logo o legislador enquadrou as Polícias Municipais como “*coadjuvantes*” da manutenção da tranquilidade pública, tarefa até aí atribuída às polícias convencionais, nomeadamente a PSP (Polícia de Segurança Pública) e GNR (Guarda Nacional Republicana)⁴. Apesar da circunscrição territorial imposta pela lei, as Polícias Municipais cooperam com estas na manutenção apenas da tranquilidade e não da ordem pública. Entendemos que o conceito de tranquilidade abrange as acções de policiamento administrativo-preventivo que um agente fardado promove no decurso da sua acção profissional. Do latim *tranquillitas*, tranquilidade é comumente associada ao sossego, à quietação, à paz ou serenidade. Não se trata da reposição de um cenário mas sim de uma “*fiscalização*” a montante da não quebra das normas de convivência social as quais, genericamente, fazem parte da vida das pessoas. Com esta conduta preventiva as Polícias Municipais colaboram activamente para a manutenção do bem-estar das populações restituindo-lhes direitos como o descanso.

Apesar da consagração constitucional do novo conceito de Polícia (localizada no espaço e nas tarefas) a realização dos primeiros projectos e consecução dos corpos de Polícia Municipal só surgem em 1999, com a aprovação da Lei n.º 140/99, de 28 de Agosto.

⁴ Cfr art.º 3º, n.º 2 al. b) da Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto e art.º 3º, n.º 1, al. b) da Lei 63/2007, de 6 de Novembro

3.1. Quadro jurídico, forma e criação das Polícias Municipais

Após a previsão da existência de Polícias Municipais na revisão constitucional de 1997, o regime e a formação dos corpos de Polícias Municipais surge por força legislativa na Lei n.º 32/94, 29 de Agosto, Lei n.º 140/99, de 28 de Agosto, revogada em 2004 pela Lei n.º 19/2004, de 20 de Maio. Detenhamo-nos na Lei n.º 19/2004 para melhor compreender as atribuições, funções de polícia e competências das Polícias Municipais.

Desde logo, o art.º 1 centraliza-se sobre a tipologia funcional de Polícia que integram as Polícias Municipais no conceito de Polícias administrativas. Tal como indicamos no início da nossa abordagem, as Polícias Municipais são Polícias administrativas especiais que procuram manter e assegurar a observância de fins específicos titulados pela sua dependência orgânica. Quer isto dizer que a ordem e tranquilidade públicas são apresentadas num conceito imposto pela especificidade e abrangência municipais. Se, como refere Correia (1994, p.406) a Polícia “*visa a observância e defesa da ordem jurídica globalmente considerada, com particular ênfase para o domínio da ordem e segurança pública*”, a esfera jurídica das Polícias Municipais circunscreve-se também à defesa da ordem jurídica, mas numa perspectiva limitada pela especificidade do instrumento legislativo municipal e, claro está, pela circunscrição territorial.

No que concerne às suas atribuições, as Polícias Municipais visam dar cumprimento às leis e regulamentos com impacto directo na gestão municipal. No caso do Porto a actuação é transversal às matérias constantes no Código Regulamentar do Município do Porto, pelo que a actuação policial, mesmo nas situações que não estejam directamente associadas à sua génese funcional, possibilita o levantamento de autos de notícia.

O normativo recupera o princípio constitucional transcrevendo-o na sua íntegra no art.º 2, dando mais uma vez ênfase à tranquilidade e protecção das comunidades locais. Nas modalidades de cooperação com as forças de segurança (ficando desde logo plasmada a intenção do legislador de não considerar as Polícias Municipais com o seu *core business* próximo da PSP e GNR) sobretudo na vertente da segurança pública numa perspectiva da prossecução de criminosos. Ficamos com a convicção que o legislador quis, mais uma vez, relevar a necessidade da troca de informações para o sucesso da actividade de Polícia, seja ela de prevenção e repressão criminal ou meramente administrativa. Em virtude da falta de articulação ao abrigo da Lei de

Segurança Interna (Lei n.º 53/2008, de 29 de Agosto) foi criado um órgão coordenador denominado Sistema de Segurança Interna que visa a concertação de medidas, planos e operações entre as forças de segurança, assim como a articulação com congéneres internacionais, acções particularmente relevantes no que concerne ao crime transnacional e actividade terrorista.

Sobre as funções de Polícia Municipal é recuperado o princípio da fiscalização das normas regulamentares municipais, assim como a aplicação efectiva das decisões municipais. Estamos perante o exercício pleno do *jus imperii* municipal sujeitando, se necessário de forma coerciva, a vontade dos particulares perante a vontade da administração municipal. Paralelamente, são funções de Polícia Municipal⁵: a vigilância de espaços públicos, ou abertos ao público, nomeadamente escolas; a vigilância de transportes urbanos locais; guarda de edifícios públicos municipais; e a regulação e fiscalização de trânsito. Como prevê o art.º 3, nº 2 al. a) e al. b) a vigilância de escolas e de transportes deve ser executada em colaboração com as forças de segurança. Trata-se de uma acção paritária uma vez que não existe subordinação hierárquica real entre as PM's e a PSP ou GNR. As PM's desenvolvem residualmente estas tarefas, em particular junto das escolas e integradas em planos de sensibilização rodoviária. A Polícia de transportes, apesar de poder ser executada pelas PM's, não o é na realidade.

Relativamente às competências próprias de Polícia administrativa específica cabe às PM's de acordo com o art.º 4º:

- a) *Fiscalização do cumprimento dos regulamentos municipais e da aplicação das normas legais, designadamente nos domínios do urbanismo, da construção, da defesa e protecção da natureza e do ambiente, do património cultural e dos recursos cinegéticos.* O legislador estende as competências das PM's às novas realidades administrativas, nomeadamente à defesa do património edificado e ao cumprimento dos normativos nacionais e convenções internacionais.
- b) *Fiscalização do cumprimento das normas de estacionamento de veículos e de circulação rodoviária, incluindo a participação de acidentes de viação que não envolvam procedimento criminal.* Este princípio decorre não só da Lei n.º 19/2004 mas também da alteração produzida ao Código da Estrada, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 44/2005, de 23 de Fevereiro, no qual confere às câmaras municipais a faculdade da fiscalização do cumprimento do código da estrada na sua área de jurisdição.
- c) *Execução coerciva, nos termos da lei, dos actos administrativos das autoridades municipais.*
- d) *Adopção das providências organizativas apropriadas aquando da realização de eventos na via pública que impliquem restrições à circulação, em coordenação com as forças de segurança competentes, quando necessário.* A PMP por decorrência da macroestrutura

⁵ Pasaremos a designar Polícia Municipal por PM e Polícia Municipal do Porto por PMP.

municipal licencia os eventos realizados na via pública nomeadamente festas, arraiais e provas desportivas.

- e) *Detenção e entrega imediata, a autoridade judiciária ou a entidade policial, de suspeitos de crime punível com pena de prisão, em caso de flagrante delito, nos termos da lei processual penal.*
- f) *Denúncia dos crimes de que tiverem conhecimento no exercício das suas funções, e por causa delas, e competente levantamento de auto, bem como a prática dos actos cautelares necessários e urgentes para assegurar os meios de prova, nos termos da lei processual penal, até à chegada do órgão de polícia criminal competente.*
- g) *Elaboração dos autos de notícia, autos de contra-ordenação ou transgressão por infracções às normas referidas no artigo 3.º.*
- h) *Elaboração dos autos de notícia, com remessa à autoridade competente, por infracções cuja fiscalização não seja da competência do município, nos casos em que a lei o imponha ou permita.* Por exemplo nos casos da ASAE e ICNB.
- i) *Instrução dos processos de contra-ordenação e de transgressão da respectiva competência.* Apesar de estar consignada enquanto competência de PM a instrução dos processos de contra-ordenação está fora da alçada da PMP desde 2007, data na qual a competência foi transferida para o DMJC.
- j) *Acções de polícia ambiental.* A PMP realiza operações conjuntas com o ICNB no âmbito das atribuições de conservação e protecção de espécies protegidas.
- l) *Acções de polícia mortuária.* Esta competência permanece, no caso da cidade do Porto, adstrita à PSP. São acções de polícia mortuária a emissão de documentação associada à inumação de corpos, nomeadamente as emissões de livres-Trânsito mortuário, autorização para inumação, entre outros. Ao abrigo do Decreto-Lei n.º 411/98, de 30 de Dezembro, estas competências são desenvolvidas pela PSP ou GNR, consoante as áreas de actuação.
- m) *Garantia do cumprimento das leis e regulamentos que envolvam competências municipais de fiscalização.*

Adicionalmente:

- a) *As PM's, por determinação da câmara municipal, promovem, por si ou em colaboração com outras entidades, acções de sensibilização e divulgação de matérias de relevante interesse social no concelho, em especial nos domínios da protecção do ambiente e da utilização dos espaços públicos, e cooperam com outras entidades, nomeadamente as forças de segurança, na prevenção e segurança rodoviária.*
- b) *As PM's procedem ainda à execução de comunicações, notificações e pedidos de averiguações por ordem das autoridades judiciárias e de outras tarefas locais de natureza administrativa, mediante protocolo do Governo com o município.* Sobre este tema faremos menção na abordagem das tipologias de actividade da PMP respeitantes às averiguações, notificações e identificações. Estas tarefas contribuem para a elevada burocratização da PMP.
- c) *As PM's integram, em situação de crise ou de calamidade pública, os serviços municipais de protecção civil.* No âmbito da Lei de Bases da Protecção Civil (Lei n.º 27/2006, de 3 de Julho) estas são entendidas como agentes de protecção civil.

3.2. Regime especial das Polícias Municipais de Lisboa e Porto

Historicamente as PM's das duas maiores cidades portuguesas (Lisboa e Porto) foram as pioneiras da primeira vaga de polícias de natureza administrativa específica.

A origem da PM de Lisboa encontra as suas raízes nos finais do século XIX. A 12 de Setembro de 1821 são colocados dois guardas do Corpo de Polícia cívica de Lisboa, na respectiva Câmara Municipal⁶. Só em 1931 é proposta em sessão camarária⁷ a organização do corpo de Polícia Municipal mediante a colocação de agente da então Polícia Cívica⁸.

O caso da Polícia Municipal do Porto, objecto do nosso trabalho, encontra berço no apogeu do Estado Novo. A 26 de Junho de 1938 a Câmara Municipal do Porto celebra com o Conselho Administrativo da Polícia de Segurança Pública do Porto o contrato de cedência de agentes policiais que incorporariam a primeira polícia municipal do Porto. A escritura de contrato⁹ contempla treze cláusulas que enquadram todas a componentes administrativas e operacionais do serviço requisitado.

A cláusula primeira da escritura indica a estrutura de recursos humanos: 1 subchefe e 10 guardas de 2ª classe, destinados aos fins de polícia administrativa. É notória a vertente quase “*desqualificada*” deste novo serviço pelo recurso a elementos policiais de categoria profissional mais baixa, quer na classe de chefe quer na classe de agente¹⁰.

⁶ Ofício n.º 2045/1891, do Governo Civil de Lisboa.

⁷ Sessão camarária de 23 de Julho de 1931.

⁸ Brochura institucional da Polícia Municipal de Lisboa.

⁹ Edição facsimilada da CMP.

¹⁰ Desde a sua criação a Polícia Municipal do Porto conheceu 24 comandantes seleccionados dos mais variados postos de chefia e direcção policial. A direcção efectiva por oficial de polícia com posto de subintendente ou superior é uma realidade recente. O cronograma que apresentamos integra todos os comandantes da Polícia Municipal do Porto: Subchefe Ângelo Maria 01/04/1938 a 08/07/1945; Chefe José Valente 09/07/1945 a 05/01/1950; Chefe António Cardoso; 06/01/1950 a 31/12/1953; Chefe Francisco Magalhães 01/01/1954 a 30/11/1955; Chefe Gaspar Vieira 01/12/1955 a 30/11/1959; Chefe António Pereira 01/12/1959 a 30/06/1960; Chefe José Gil 01/07/1960 a 31/05/1962; Chefe António Santos 01/06/1962 a 28/02/1965; Comissário Abel Azevedo 01/03/1965 a 09/06/1965; Chefe Joaquim Monteiro 10/06/1965 a 05/04/1967; Chefe Joaquim Marinho 06/04/1967 a 04/01/1968; Chefe Albano Botelho 05/01/1968 a 31/01/1969; Comissário Francisco Bernardo 01/02/1969 a 30/09/1969; Comissário José Moreira 01/10/1969 a 30/11/1971; Chefe Joaquim Santos 01/12/1971 a 31/05/1976; Comissário Manuel Santos 01/06/1976 a 31/07/1976; Chefe Arnaldo Marques 01/08/1976 a 31/05/1978; Chefe Aureliano Vieira 01/06/1978 a 30/09/1982; Chefe António Sousa 01/10/1982 a 09/10/1983; Comissário Araújo Carvalho 10/10/1983 a 31/05/1992; Comissário Casimiro Carvalho 01/06/1992 a 31/08/1997; Comissário Salgado Rosa 01/09/1997 a 19/10/2003; Superintendente Barreira 20/10/2003 a 10/12/2007; Subintendente Leitão da Silva 11/12/2007 até hoje.

As cláusulas segunda, terceira e quarta integram administrativamente os elementos enquanto funcionários da câmara, nomeadamente da assumpção das responsabilidades decorrentes dos pagamentos de salários e outras obrigações legais.

A cláusula quinta determina o sentido da subordinação orgânica ao presidente da câmara desde que não colidam com os princípios e formas de actuação do comando da polícia. A única vinculação dos agentes situa-se no plano disciplinar no qual respondem perante a hierarquia policial. Esta circunstância assume actualidade porquanto os agentes de polícia municipal respondem disciplinarmente perante a hierarquia policial e não perante a Câmara Municipal do Porto.

A cláusula sexta é, sem dúvida, a mais relevante no que concerne ao enquadramento do serviço de Polícia administrativa e, sobretudo, na definição das tarefas adstritas à acção municipal para as quais existe necessidade de normatização e aplicação coerciva dos instrumentos legislativos municipais. A aludida cláusula sexta define as seguintes tarefas de polícia municipal:

1. *Fiscalização do cumprimento das posturas municipais.* A 17 de Julho de 2007 a Câmara Municipal do Porto (CMP) aprovou em reunião de Câmara a elaboração da proposta de Código Regulamentar do Município do Porto, que sistematizou o Código de Posturas Municipais de 1972, assim como os demais normativos avulsos que, por força do tempo e da evolução da própria cidade, tinham caído em desuso ou apresentavam ineficácia face às novas realidades municipais. Em nota de contracapa, o Presidente da CMP, Rui Rio, infere a necessidade de um instrumento que sistematize a parafernália de posturas e regulamentos que se “apresentava fragmentado, desarticulado, disperso e até contraditório. Por isso impunha-se a sua revisão, de modo a torná-lo mais claro, actual, coerente e racional”;
2. *A cobrança de taxas para vendas a efectuar por vendedores ambulantes.*
3. *O policiamento dos edifícios da câmara, das oficinas, repartição de aferições, Matadouro, Postos sanitários, etc.*
4. *O auxílio à apanha de animais de raça canina e felina.*
5. *A intimação de proprietários de prédios por ordem da Presidência, a fazer obras de que os mesmos careçam conforme as indicações dadas para esse fim, pelos respectivos técnicos.*
6. *Repressão de construções clandestinas.*

As cláusulas sétima, oitava e nona dizem respeito a tramitação administrativa associada à permanência e rotatividade dos agentes no corpo de PM, estabelecendo mecanismos de transferência. Paradoxalmente registamos que na realidade actual não existe ainda um mecanismo de colocação e rotatividade que permita dar estabilidade numérica ao efectivo das PM do Porto e Lisboa.

A cláusula décima impõe a vinculação operacional ao comando de Polícia do Porto de todos os agentes da PM na eventualidade da alteração da ordem pública.

Por último, a cláusula décima primeira clarifica a linha de gestão da polícia municipal associada à sua directa subordinação ao Presidente da Câmara. Trata-se de uma subordinação estratégica e não de uma vinculação operacional uma vez que o corpo de PM detinha estrutura interna de comando.

Todos os encargos respeitantes aos agentes da PSP colocados na PMP, nomeadamente abonos, vencimentos e descontos, são transitados para a esfera jurídica da CMP ao abrigo do Decreto-Lei n.º 28471, de 17 de Janeiro de 1938, rectificado em 06 de Abril do mesmo ano.

O Decreto-Lei n.º 39 497 vem pela primeira vez estabelecer a possibilidade de elementos policiais afectos à Polícia de Segurança Pública poderem ser destacados, unicamente por contrato, junto das câmaras municipais. A este respeito alude o art.º 103º *“O pessoal destacado, por contrato, para as câmaras municipais fica a cargo dos mesmos municípios, não podendo ser desviado das suas funções nem empregado em serviços que não sejam considerados regulamentares”*. Por último, o mesmo diploma estabelece no art.º 104º que, preferencialmente, devem transitar os agentes com mais de cinco anos de serviço e que tenham sido propostos pelas juntas para serviços moderados ou que tenham mais tempo de serviço.

Em 1954, possuía já um efectivo de vinte e três elementos, composto por um Chefe de Esquadra, um 1.º Subchefe, um 2.º Subchefe e vinte Guardas. Em 28 de Dezembro de 1973, por deliberação da CMP, aprovado por Portaria do Governo de 26/01/74, foi aumentado o efectivo da PMP para um Comissário, um Chefe de Esquadra, quatro Subchefes e 45 Guardas. Em 1990, o efectivo da PMP era composto por um Comissário, um Subcomissário, quatro Subchefes e quarenta Guardas. Em 2000 a PMP passou a estar constituída por um Comissário, um Subcomissário, sete Subchefes e 70 Agentes, totalizando um efectivo de 79 elementos. A crescente exigência na aplicação dos normativos municipais é correlacionada com o aumento do efectivo em número e estatuto das chefias.

A macroestrutura municipal actual aprovada pela Assembleia Municipal do Porto de 01 de Março de 2010¹¹ prevê as seguintes competências para a Polícia Municipal:

¹¹ Aviso n.º 6594/2010, publicado no Diário da República, 2ª série, n.º 62, de 30 de Março

- a) Fiscalizar o cumprimento dos normativos constantes no Código Regulamentar do Município e demais legislação de natureza Municipal;*
- b) Fiscalizar infracções de natureza rodoviária no âmbito da legislação em vigor e promover acções de prevenção e sensibilização rodoviária;*
- c) Assegurar o cumprimento das competências municipais de guarda-nocturno, venda ambulante de lotarias, peditórios, arrumador de automóveis, realização de acampamentos ocasionais, exploração de máquinas automáticas de diversão, realização de espectáculos desportivos e de divertimentos na via pública, venda de bilhetes para espectáculos e realização de leilões;*
- d) Apoiar e colaborar com os serviços municipais no desempenho das suas funções;*
- e) Assegurar a vigilância de infra-estruturas municipais;*
- f) Executar mandados de notificação.*

Interessa salientar que parte das competências indicadas nesta alínea foram “herdadas” da transferência de competências dos Governos Cívicos para as Câmaras Municipais por força do artigo 1º, do Decreto-Lei n.º 310/2002, de 18 de Dezembro. Contudo, a esfera de competências da PM é alargada em função da subdelegação de competências do Vereador da Protecção Civil, Controle Interno e Fiscalização¹² que transfere para a alçada a autorização de peditórios¹³, a autorização da venda de bilhetes para transportes públicos e circuitos turísticos bem como a renovação de licenças municipais para o exercício de actividades diversas.

Se compararmos a linha-base de competências entre o longínquo ano de 1938 e a macroestrutura municipal de 2010, concluímos que as alterações de fundo são muito poucas e as que aconteceram derivaram do normal progresso da cidade e dos contextos socio-económicos a si associados. No presente, a PMP deixou de estar sobre a alçada directa do Presidente da Câmara e passou a responder perante um Vereador com competência delegada, no caso concreto o Vereador da Protecção Civil, Controle Interno e Fiscalização.

No que concerne às PM's de Lisboa e Porto, a Lei n.º 140/99 alude que as mesmas beneficiariam de um regime especial e transitório por um período não superior a cinco anos¹⁴. Depreendemos pela leitura da lei que o legislador quis nivelar as PM's

¹² Ordem de serviço I/161705/09/CMP

¹³ Nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 87/99, de 19 de Março.

¹⁴ Cfr art.º 22º

de Lisboa e Porto pelas novas Polícias então criadas. O período de cinco anos surge como o espaço de tempo adequado a alteração de estruturas policiais decorrentes da natureza originária dos agentes, ou seja, a alteração dos agentes da PSP por novos agentes de polícia municipal admitidos e formados à luz no novo normativo.

Durante o período de vigência da Lei n.º 140/99, pouco ou nada foi feito para extinguir a dependência administrativa da PSP (recursos humanos) ou, a manterem-se os mesmos princípios de dependência, regulamentar a forma de ingresso e rotação de pessoal. Com a entrada em vigor da Lei n.º 19/2004 mantém-se a zona cinzenta sobre o destino das dois corpos policiais remetendo-se para a publicação de decreto-lei as regras especiais a observar. Volvidos sete anos sobre a publicação da Lei n.º 19/2004 e fruto da vontade reiterada pelos Presidentes das Câmaras de Lisboa e Porto, foi criado por despacho do Ministro da Administração Interna, datado de 30 de Julho de 2010 uma comissão de trabalho abrangente “*com vista a melhorar a descentralização das Polícias Municipais de Lisboa e Porto das competências relativas à fiscalização do trânsito e estacionamento*”. A comissão criada partiu do pressuposto previamente acordado pela tutela que as polícias municipais das duas principais cidades portuguesas continuariam da ser fornecidas pela PSP em recursos humanos aos níveis de agentes, chefes e oficiais, incluindo a nomeação do comandante e segundo comandante. A proposta final submetida à tutela apresenta várias inovações das quais destacamos: a admissão e esquema de rotação do corpo policial; o acesso a tecnologias de informação da Administração Interna, em particular ao Sistema de Contra-ordenações de Trânsito – SCOT; a transferência de efectivo policial com valências técnicas associadas ao controlo e fiscalização de trânsito que passariam a desenvolver a sua actividade sob a alçada dos municípios.

Já a Lei n.º 32/94 vem, a rogo da norma transitória constante no art.º 13º, determina que os municípios que possuam serviços de PM (neste caso Porto e Lisboa) que o adequem à nova legislação no prazo de três anos. O legislador previa um regime de transição no qual os agentes pudessem ingressar nas novas carreiras de PM desvinculando-se da PSP. Aqueles que manifestassem interesse em regressar à sua instituição de origem seriam substituídos anualmente por novos agentes integrados nas carreiras específicas dos funcionários dos serviços municipais de Polícia e subordinados ao estatuto geral dos funcionários das autarquias locais, conforme preceituavam os n.ºs 1 e 2 do art.º 9º do mesmo diploma. Certo é que nunca existiu o decreto regulamentar que permitiria criar as condições jurídicas para a resolução do caso das polícias

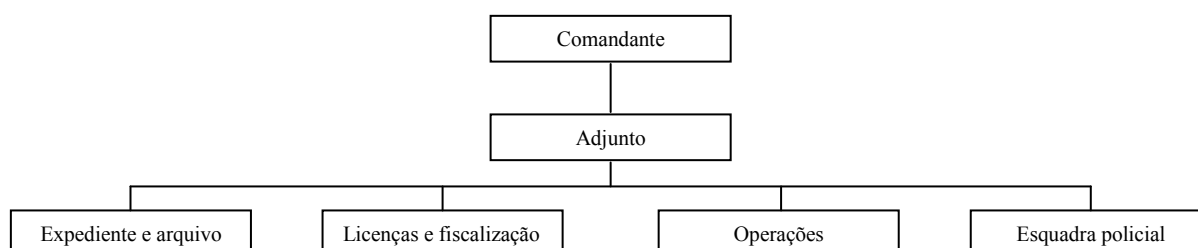
municipais do Porto e Lisboa, nem sequer a vontade política de abdicar da organização administrativa, operacional e hierárquica que caracteriza a institucional PSP. Racionalmente, seria mais rentável receber elementos formados nas fileiras da PSP e adequá-los às novas tarefas administrativas específicas do que criar um novo quadro inteiramente novo com as normais vicissitudes decorrentes de um novo serviço, sobretudo na sua legitimação pela população.

4. A Polícia Municipal do Porto

4.1. Macroestrutura e organigrama

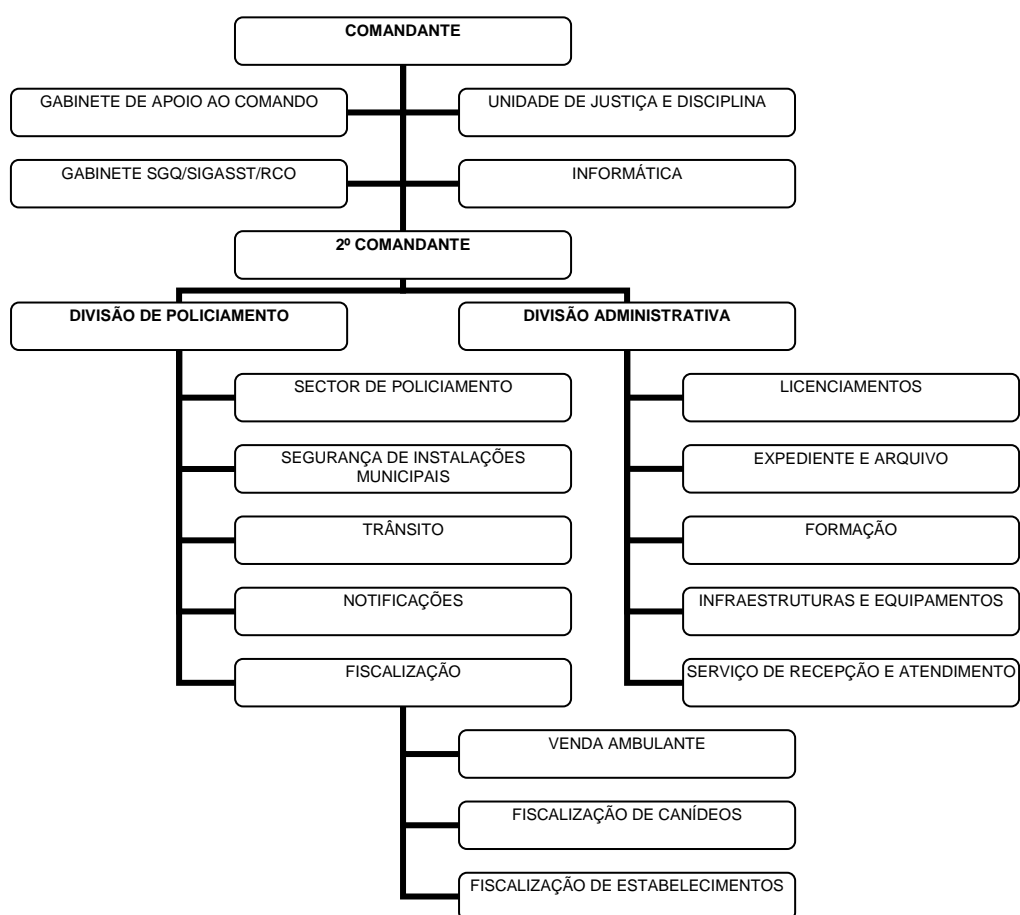
A PMP encontra-se integrada na macroestrutura municipal da CMP e é equiparada a direcção municipal. Quando iniciamos o nosso trabalho na PMP, no ano de 2008, o organigrama (se assim podemos designá-lo) integrava um conjunto limitado de serviços que, embora estipulassem uma dependência hierárquica estruturada, levantava muitas questões relativamente à ausência de chefias intermédias com responsabilidades formais atribuídas (Figura 10). A figura do comandante e adjunto do comando encontravam-se no topo da hierarquia sendo que os serviços subordinados eram indiferenciados em função do objecto de trabalho e da hierarquia de quem o executava. Apesar de constar a nomenclatura “*esquadra policial*” não foi possível materializar esta conceptualização no que concerne à estrutura interna de esquadra cumprindo a tríade oficial-chefe-agente, nem à especificidade do objecto material, por exemplo a existência de esquadras específicas em função da área de actuação. Tão pouco foi possível escrutinar a existência de uma matriz de competências que desse relevo às principais áreas e matérias de actuação por tipologia profissional. Tal com se apresentava, o organigrama contemplava uma linha de comando linear e uma descaracterização quase absoluta das tarefas operacionais diárias. Diríamos estarmos perante uma abordagem generalista de serviço policial no qual *todos fazem tudo* em função das solicitações, um género de *first-come, first-served*.

Figura 10. Organigrama da PMP até 2008



Após o engrossamento das fileiras policiais com 30 novos agentes e a par do início do sistema de reengenharia de processos, a estrutura interna da PMP sofreu fortes alterações no que concerne à divisão efectiva de trabalho. Foram criadas unidades de assessoria técnica ao comando (Figura 11) que integram a justiça e disciplina (dedicada à instrução de processos de sanidade e disciplinares) e o Gabinete de qualidade (que acompanha a execução das normas da qualidade e centraliza a política da CMP no que concerne à uniformização de procedimentos). Foram criadas duas divisões autónomas que divergem no conteúdo funcional: uma divisão de carácter operacional que afecta o grosso dos recursos humanos da PMP e uma divisão administrativa dedicada às tarefas associadas a licenciamentos, formação e portarias.

Figura 11. Organigrama actual da PMP (2012)



Analisemos agora as competências específicas de cada uma das áreas.

4.2. Recursos Humanos

À data de início do nosso estudo a Polícia Municipal do Porto (PM) era constituída por 151 elementos (Quadro 1), divididos nas seguintes categorias: policiais e funcionários civis.

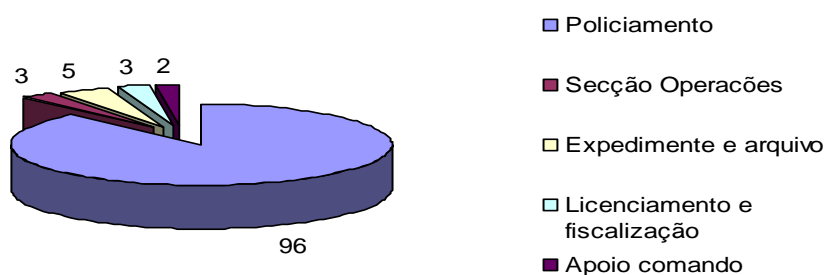
Quadro 1. Efectivos por tipologia

	2008	2009	2010
1. Elementos policiais			
Oficiais	2	2	2
Chefes/Subchefes	7	5	5
Agentes	100	95	94
2. Funcionários civis			
Técnico Superior			1
Fiscais de Trânsito	35	35	35
Assistente Adm. Especialista	3	3	3
Assistente Adm. Principal	2	2	2
Auxiliar de serviços gerais	2	2	2
Recepcionistas			28 + 14 ¹⁵
TOTAL	151	141	183

Face às necessidades de recursos humanos especializados (elementos policiais) a CMP realizou a 5 de Fevereiro de 2007 um protocolo com a PSP no qual assumiu as responsabilidades de custear a formação de 30 novos agentes policiais, através do investimento total de 471,524,57€, correspondendo 286,124,57€ a custos directos e 185,400€ a custos indirectos. A 1 de Fevereiro de 2008 a Direcção Nacional da PSP colocou 30 novos elementos policiais nos quadros de pessoal da PMP, o que representou um acréscimo de 36,14% em relação ao efectivo até aí existente (84). No início do nosso trabalho a PMP era composta por 109 elementos que se encontravam divididos pelos seguintes serviços (Gráfico1):

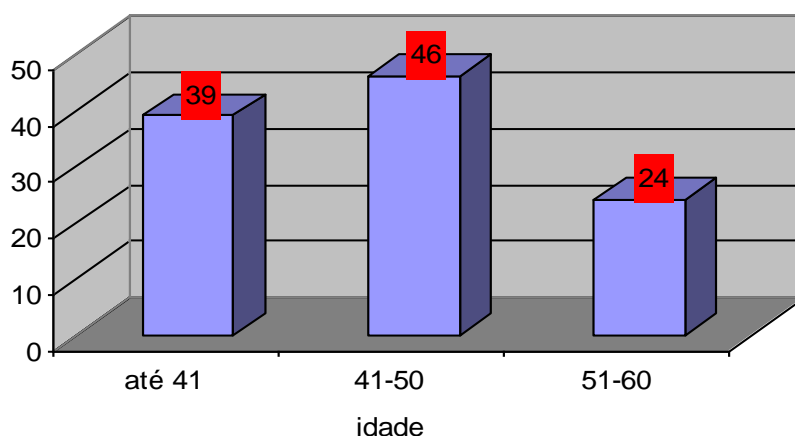
¹⁵ 28 elementos da CMP e 14 do projecto CEI+

Gráfico 1. Distribuição por área funcional



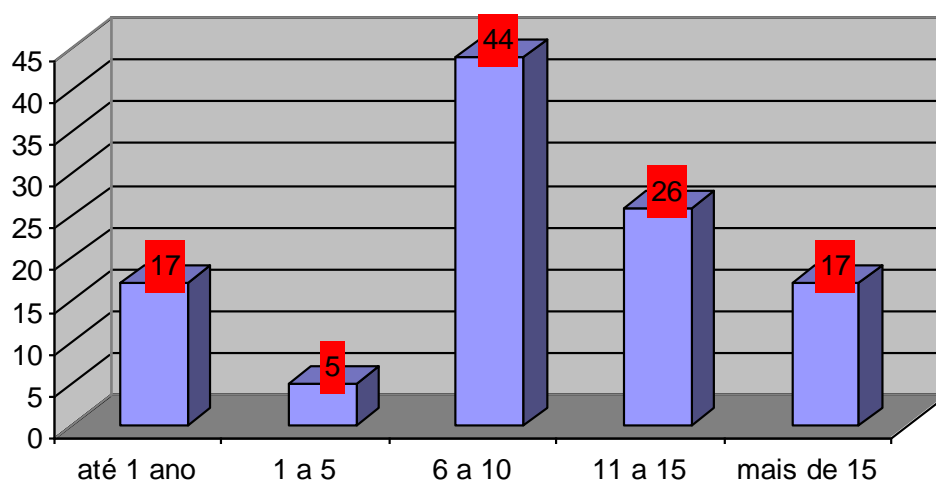
Fazendo uma análise dos dados, verifica-se que a média de idades dos colaboradores da Polícia Municipal é de 44 anos, com uma predominância na faixa etária dos 41-50 anos (50), seguida da faixa etária dos 31-40 (41). A média etária da PMP (Gráfico 2) acompanha as médias das esquadras da PSP. Contudo, face à ausência de mecanismos de substituição periódica de elementos antecipa-se que a PMP enfrente limitações de pessoal em 2013. Durante o ano 2011 está prevista a saída de 4 agentes por atingirem as condições necessárias para passagem à aposentação (mais de 36 anos de serviço e 55 anos de idade). De referir ainda que a colocação de 30 agentes na PMP em Março de 2008 não alterou o nível etário uma vez que os seleccionados acompanharam as tendências demográficas da PSP.

Gráfico 2. Nível etário



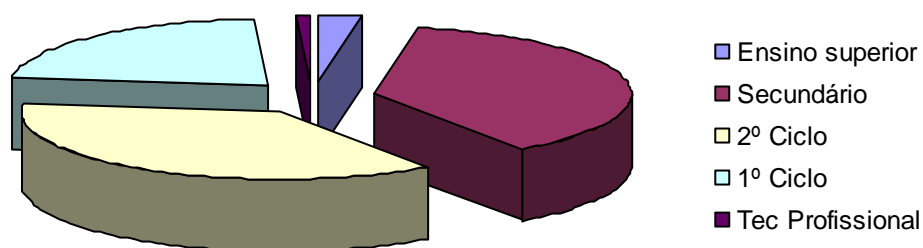
Em termos de antiguidade (Gráfico 3), verifica-se uma forte concentração no segmento intermédio de antiguidade 6-10 anos. Tal facto diz respeito à ausência de mecanismos estabelecidos para a alternância de recursos humanos. Teoricamente um elemento colocado na PMP poderá terminar a sua carreira sem regressar ao desempenho de funções na PSP. Ao nível da motivação individual e da acomodação profissional as longas permanências no mesmo contexto funcional de trabalho podem implicar um decréscimo da produtividade e da reactividade policial.

Gráfico 3. Antiguidade



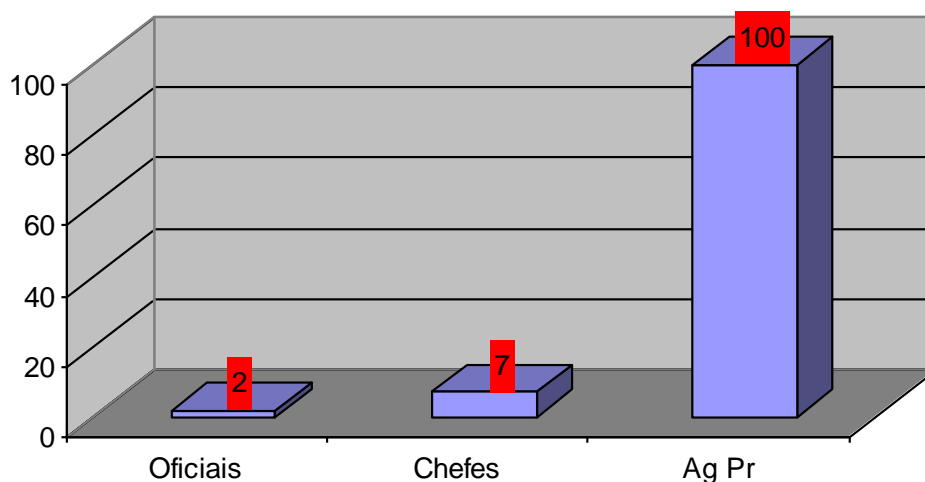
Relativamente às habilitações literárias (Gráfico 4), a Polícia Municipal, revelou um nível de habilitações literárias de 2º e 3º ciclo (38% dos colaboradores detêm estudos ao nível do 2º ciclo e 34% ao nível do 3º ciclo).

Gráfico 4. Habilitações literárias



Ao nível da distribuição dos colaboradores por categoria profissional (Gráfico 5) verificou-se que a categoria em que se situa a maior parte dos colaboradores da Polícia Municipal é a de agente principal (com 82% dos colaboradores) o que segue a mesma tendência das esquadras e serviços de polícia da PSP. Contudo, é de salientar a presença de um número reduzido de chefias intermédias na pirâmide de comando da PMP. A ausência de chefias intermédias propicia a recuperação de elementos ao nível de agente principal para funções de nível superior. Por outro lado a “microcefalia” hierárquica do escalão de topo retira espaço de manobra estratégica porquanto esse escalão é confrontado com a produção documental de tarefas geralmente atribuídas a técnicos superiores. O esmagamento numérico dos diferentes patamares hierárquicos sugere uma segmentação difusa das tarefas por um número reduzido de colaboradores com as naturais consequências ao nível do desgaste individual.

Gráfico 5. Categorias profissionais



4.2.1. Absentismo

Os níveis de absentismo na Polícia Municipal do Porto distribuíram-se de forma heterogénea durante o período de análise. O absentismo indicado no gráfico diz apenas respeito às ausências por doença, ficando de fora o absentismo “legal” de licenças por motivos diversos (férias, assistência à família, licenças específicas por falecimento, entre outras). Retiramos da análise apresentada três casos de doença crónica prolongada que enviesariam os dados ao serem somados aos totais gerais.

O ano de 2008 apresenta uma distribuição uniforme com maior redução durante o período de verão. Tal facto poderá ter a ver com o menor número de agentes em serviço durante a época estival. Contudo, esta assumpção não encontra validade para os anos seguintes. No ano de 2009 o período de maior incidência verificou-se no terceiro trimestre. Tal com nos outros anos em comparação o período do outono e início de Inverno são mais susceptíveis para a incidência de quadros clínicos associados a gripes sazonais, alergias e alteração das condições de mobilidade nos casos clínicos de ortopedia. Surpreendentemente o ano de 2010, que foi sem margem para dúvida, o ano com mais eventos de larga escala apresenta um nível de doença particularmente baixo no primeiro semestre quando comparado com os períodos homólogos de 2008 e 2009.

Concluímos não existir uma tendência uniforme para os casos de ausência por motivos médicos. Os indicadores disponíveis apontam apenas para uma regularidade da

baixa médica (excluindo o primeiro semestre de 2010) por causas pontuais que poderão ter a ver com surtos de enfermidades associadas ao clima. Não podemos esquecer também que a regularidade da baixa médica pode estar relacionada com a cronicidade de algumas enfermidades obtidas no desenvolvimento da profissão e que são periodicamente incapacitantes para a acção policial. Apresentamos seguidamente os valores do absentismo nos anos de 2008, 2009 e 2010 (Gráficos 6 a 8).

Gráfico 6. Valores de absentismo em 2008

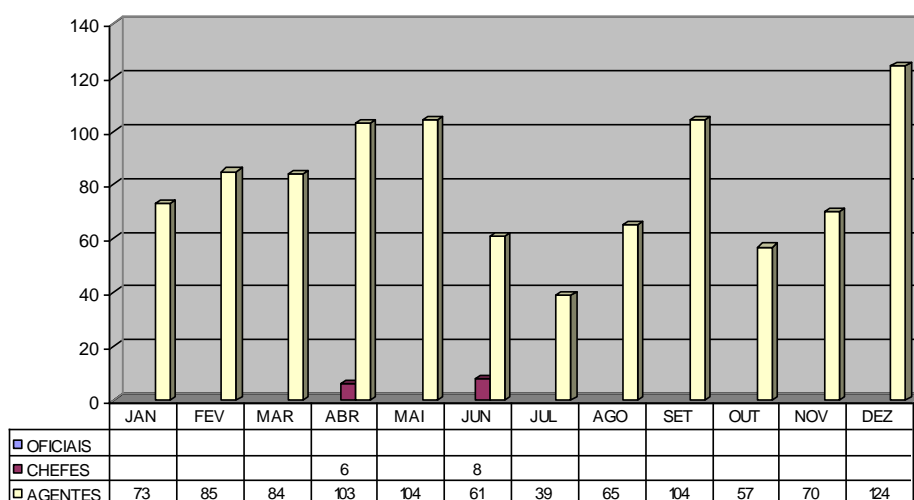


Gráfico 7. Valores de absentismo em 2009

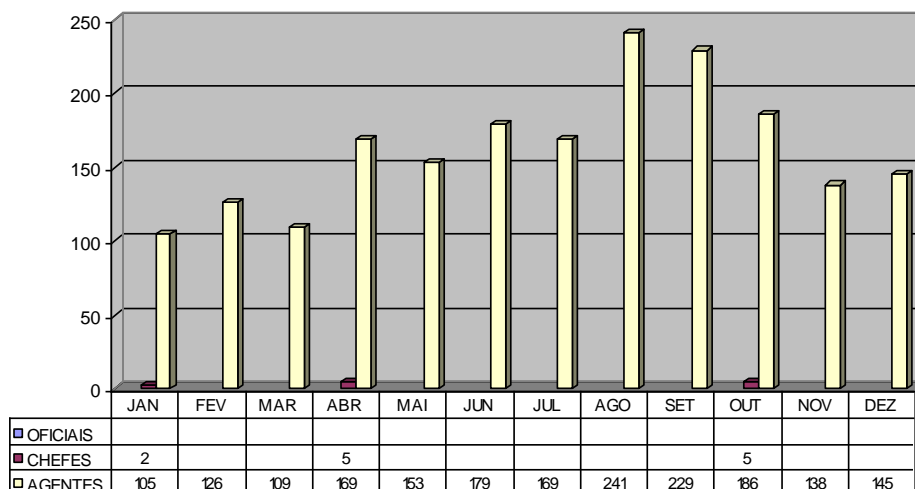
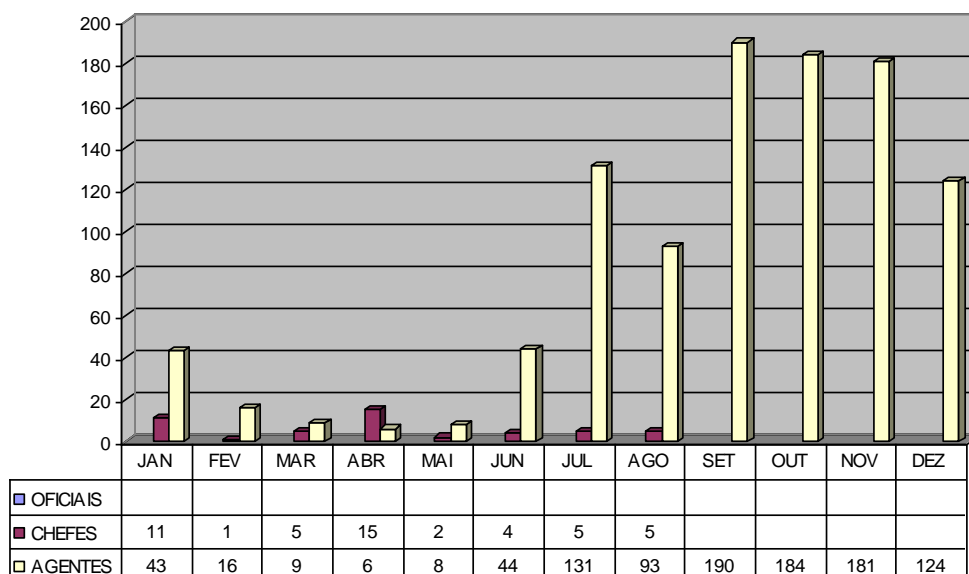


Gráfico 8. Valores de absentismo em 2010



4.2.2. Formação

Este ponto pretende trazer à colação o *modus operandi* do processo formativo da Instituição estruturado e articulado de acordo com o “Referencial de Formação” concretizado e gerido pela Direcção Municipal de Recursos Humanos, nomeadamente pela Divisão Municipal de Formação baseado numa lógica de “processo”, ou seja, numa “*reflexão passo a passo*” aposta num *acréscimo dos níveis de adequação das iniciativas formativas desenvolvidas às reais necessidades dos serviços e trabalhadores*” (CMP, 2011, p.2). Neste sentido, e de forma a evidenciarmos que o caminho percorrido no último ano foi o mais assertivo, apropriamo-nos de um conjunto de perguntas centrais apresentadas nas opções metodológicas da concepção do modelo ADORA (ISQ, 2004, p.15): “*Conheço bem o meu ponto de partida?*”, “*Terei integrado na proposta pedagógica todos os elementos necessários à máxima eficácia formativa?*”, “*Disponho de instrumentos adequados para o controlo da eficácia do processo de concepção?*”

O ponto de partida do processo formativo da PMP está intimamente articulado com o Referencial de Formação para a CMP 2011-2013 que serve de base “à *operacionalização de planos de formação e iniciativas formativas complementares, articulando-as com a política de gestão de recursos humanos da Autarquia que têm como objetivo último a melhoria contínua do serviço prestado pela Câmara Municipal*

do Porto aos municípios e demais partes interessadas” (CMP, IMP-02-59-A00, p.2). Contudo, nenhum documento orientador se torna essencial na estratégia de desenvolvimento de uma política de formação se, na sua base, não estiver apropriada a perspectiva de formação que orienta o caminho a percorrer. Neste sentido, a CMP encara a formação como uma *“ferramenta e meio de capacitação real”* e, ainda *“como um meio de criação e optimização de competências individuais e grupais eminentemente articuláveis com o aperfeiçoamento e desenvolvimento da organização”*.

Actualmente fala-se e ouve falar-se, de forma generalizada e recorrente, de *“educação”*, *“formação permanente”* e *“educação e formação ao longo da vida”*, embora se torne cada vez mais evidente a existência de algumas contradições relativamente ao significado do termo e entre o que é, ou deveria ser, a finalidade de formar, e o que é, ou deveria ser, o próprio processo de formação. Seja como for, a extensão e inflação pedagógica é indesmentível nos espaços e tempos presentes, uma vez que este fenómeno não se circunscreve já ao campo escolar, estendendo-se, na verdade, a todos os domínios da vida em sociedade. De acordo com o pensamento de Fabre (1992, p.1), a formação invadiu os discursos e as práticas educativas, instalou-se no tempo: formação inicial, contínua e permanente «expande-se no espaço de uma sociedade que já não hesitamos em apelidar de *“pedagógica”*. Assim, o conceito de formação apropriado pela CMP tal como refere Amiguinho (*cit. in* Canário, 1997, p.115), focaliza-se no dar *“sentido formativo”* ao percurso efectuado, elevar o potencial formativo das situações de trabalho, transformar as experiências em aprendizagens e tentar operar a passagem do *“formar”*, para o *“formar-se”*.

O acto de formar tem constituído nas últimas décadas a solução quase miraculosa sempre que qualquer problema se coloca, seja qual for o domínio da actividade social. Como consequência, assiste-se a uma verdadeira explosão das práticas de formação e a formação é a resposta para tudo e da qual tudo se espera. Contudo, *“a formação não se constrói por acumulação (de cursos, conhecimentos, ou de técnicas), mas sim através de um trabalho de reflexividade crítica sobre as práticas e de (re) construção permanente de uma identidade pessoal. Daí a importância de investir na pessoa mas também dar estatuto ao saber da experiência”* (Nóvoa, 1991, p.23). Assim, a formação torna-se num espaço de socialização e está marcada pelos contextos institucionais, profissionais, socioculturais e económicos em que cada indivíduo vive. Mas não devemos desvalorizar o facto de que pertence exclusivamente ao adulto fazer a síntese do conjunto das influências exteriores e apropriar-se do seu próprio processo de

formação (Nóvoa, 1988). Neste contexto, a PMP, alicerçada na linha orientadora do referencial de Formação em estreita articulação com a Direcção Municipal de Recursos Humanos e suportada na perspectiva das “*práticas que materializam o Projecto Formativo Institucional*”, nomeadamente o Plano de Formação da CMP; as Iniciativas Formativas específicas das diferentes Unidades Orgânicas; e as Iniciativas de formação externa, realizou um levantamento de necessidades formativas, recorrendo à “ferramenta *Matriz de Competências*” (Quadro 2) onde foram escalonadas as competências associadas a cada categoria profissional, as quais se encontram articuladas com o perfil de competências do quadro de pessoal da PMP, a saber:

Quadro 2. Matrizes de Competências e Funções Polícia Municipal

Validação da Adequação de Competências e Funções: Por favor, assinale, recorrendo às categorias de resposta predefinidas, e levando em linha de conta as especificidades do serviço que dirige bem como dos colaboradores afectos ao mesmo, o grau de adequação das diferentes Competências e Funções infra escalonadas.		
Competência / Função	Origem de Escalonamento	Adequação
Transversais		
Elaborar e remeter ofícios/notificações	Outras	Adequada
Planificação e organização de arquivo	Outras	Adequada
Implementação dos Procedimentos de Trabalho SGQ	Outras	Adequada
Gestão e controlo orçamental	Outras	Adequada
Implementação do plano de emergência e segurança	Outras	Adequada
Gestão de pessoal - absentismo e afectação de serviços	Outras	Adequada
Elaboração de escalas	Outras	Adequada
Manuseamento de extintores	Outras	Adequada
Aplicação de normas e regras de segurança	Outras	Adequada
Competências associadas às estruturas de segurança	Outras	Adequada
Identificação de dispositivos de prevenção e combates a incêndios	Outras	Adequada
Técnicas de abordagem de combates a incêndios	Outras	Adequada
Desenvolvimento de acções de fiscalização	Outras	Adequada
Emprega correctamente mecanismos específicos e activação de meios de socorro de forma a dar uma resposta imediata em situação de perigo	Outras	Adequada
Identifica correctamente e utiliza todos os meios ao seu dispor para a detecção, alerta, pré-socorro e socorro em caso de ocorrência	Outras	Adequada
Ter a capacidade de avaliar e verificar as condições necessárias para aplicação de técnicas específicas em caso de obstrução da via aérea	Outras	Adequada
Empregar correctamente técnicas de socorro primárias de abordagem à vítima	Outras	Adequada
Saber estruturar e implementar Planos de contingência no sentido da optimização de recursos	Outras	Adequada
Ser resiliente no sentido de ter a capacidade de lidar com situações de pressão de forma adequada e profissional	Outras	Adequada
Saber utilizar técnicas de mediação e negociação de modo a consolidar acordos e consensos	Outras	Adequada
Ser eficiente e eficaz na implementação das normas de evacuação em caso de emergência	Outras	Adequada
Desenvolver a capacidade de estruturar atitudes facilitadoras de melhoria do acto da comunicação de forma a saber gerir obstáculos/compreensão da mensagem	Outras	Adequada
Ter a capacidade de desenvolver comportamentos que possibilitem a gestão de conflitos no sentido da compreensão do outro	Outras	Adequada
Saber agir com autonomia, discernimento e responsabilidade social	Outras	Adequada
Compreender alguns dos processos relacionados com a vivência em grupo	Outras	Adequada
Desenvolver a capacidade de observação no relacionamento com os outros	Outras	Adequada
Apropriação do conceito acidente nas áreas de trabalho	Outras	Adequada
Conhecer e identificar as principais causas dos acidentes de trabalho	Outras	Adequada

Normas e regras de prevenção na área de higiene e segurança	Outras	Adequada
Ter a capacidade de desenvolver comportamentos de prevenção dos acidentes de trabalho e doenças profissionais	Outras	Adequada
Transversais – SIADAP		
Liderança e gestão de recursos humanos (SIADAP)	SIADAP	Adequada
Capacidade de decisão e visão estratégica (SIADAP)	SIADAP	Adequada
Capacidade de planeamento, organização, gestão e método de trabalho (SIADAP)	SIADAP	Adequada
Capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal (SIADAP)	SIADAP	Adequada
Administrativas		
Registrar, encaminhar, arquivar, pesquisar antecedentes processuais – <i>DocInPorto</i>	Outras	Adequada
Gestão do processo de licenciamento em base de dados	Outras	Adequada
Organizar o repositório de processos em curso	Outras	Adequada
Saber elaborar gráficos de forma a apresentar dados relativos ao número de visitantes dos espaços	Outras	Adequada
Preencher formulários relativos ao absentismo	Outras	Adequada
Concretizar operações aritméticas ao nível do Excel	Outras	Adequada
Saber formatar de modo a ser registada a entrega das chaves	Outras	Adequada
Ter a capacidade de executar ligações entre as múltiplas folhas de cálculo	Outras	Adequada
Criação de quadros dinâmicos	Outras	Adequada
Proceder à realização de análise de dados através de tabelas dinâmicas	Outras	Adequada
Técnicas especializadas		
Validação de procedimentos relativos a normas de higiene e segurança	Outras	Adequada
Comunicação com os diferentes serviços	Outras	Adequada
Articulação/agilização de recursos humanos e materiais	Outras	Adequada
Planificação e concretização de acções de formação/sensibilização	Outras	Adequada
Técnicas de apresentação	Outras	Adequada
Criação de projectos	Outras	Adequada
Realização de base de dados com programas específicos	Outras	Adequada
Diagnóstico hardware/software	Outras	Adequada
Backups	Outras	Adequada
Apoio aos utilizadores	Outras	Adequada
Construção e monitorização de indicadores de desempenho alinhados à estratégia da PM	Outras	Adequada
Construção do mapa de processos da PM	Outras	Adequada
Identificação dos impactos ambientais na PM e respectiva monitorização	Outras	Adequada
Identificação de perigos e riscos da PM e respectiva monitorização	Outras	Adequada
Realização de auditorias internas	Outras	Adequada
Agentes		
Tratamento da logística	Outras	Adequada
Controlo e cumprimento de prazos de notificação	Outras	Adequada
Resposta a solicitações da administração autárquica	Outras	Adequada
Prevenção rodoviária	Outras	Adequada
Fiscalização de trânsito	Outras	Adequada
Fiscalização de venda ambulante	Outras	Adequada
Fiscalização de património ambiental	Outras	Adequada
Elaboração de autos por contra-ordenação	Outras	Adequada
Sensibilização das normas para cumprimento do código regulamentar do Município do Porto	Outras	Adequada
Fiscalização de canídeos	Outras	Adequada
Articulação com os diferentes meios de prevenção com a criminalidade	Outras	Adequada
Apoio a pedidos de Entidades	Outras	Adequada
Recepção e Atendimento		
Assumir regras e valores do serviço	Outras	Adequada
Atitude de disponibilidade perante o cliente	Outras	Adequada
Expressar-se oralmente de forma clara e precisa	Outras	Adequada
Prestar com exactidão e objectividade as informações que lhe forem solicitadas pelos clientes internos/externos presencialmente ou através do contacto telefónico	Outras	Adequada
Trato afável e cordial com os clientes internos/externos	Outras	Adequada
Atitude de subtilidade na vigilância de objectos	Outras	Adequada
Saber estruturar e implementar as normas dos diferentes serviços	Outras	Adequada
Novas Competências e Funções - poderá escalonar, a partir deste ponto, eventuais sugestões referentes a Competências e / ou Funções pertinentes para a sua U.O. que não constem da listagem acima apresentada		

Estamos neste momento em condições de poder eventualmente afirmar que a CMP, nomeadamente a PMP, de acordo com as orientações plasmadas no Referencial de Formação tem vindo a integrar os elementos necessários à máxima eficácia formativa. Com base neste pressuposto, esta Unidade Orgânica não pretende um desenho de formação “à la carte” mas sim, um desenho de “*itinerários de aprendizagem modularizáveis e ajustados ao seu público-alvo e ao contexto organizacional*” (ISQ, 2004, p. 23).

A matriz de competências traduz-se num instrumento incontornável de adequação para o controlo da eficácia do processo de concepção da formação, uma vez que, a partir deste instrumento existe a possibilidade de analisar o processo de evolução de aquisição de competências e da respectiva transferibilidade para o posto de trabalho. Durante os anos de 2008, 2009 e 2010 foram desenvolvidas por formadores do CEFA as seguintes acções de formação: Código Penal; Código de Processo Penal; Código da Estrada; Direito contra-ordenacional; Técnica de intervenção policial; Código Regulamentar do Município; Tiro prático e tiro defensivo; Técnicas de Intervenção policial; Papel das polícias municipais em situação de catástrofe; Regime Jurídico do Urbanismo e Edificação; e Segurança em transportes públicos.

4.3. Recursos Materiais

4.3.1. Viaturas

A PMP dispõe à data de realização do trabalho uma frota automóvel constituída por veículos automóveis, motociclos, ciclomotores e 2 ATV's distribuídos de acordo com as necessidades operacionais (Quadro 3).

Quadro 3. Tipologias e número de veículos

Tipologia de veículo	#
Veículos de comando	2
Veículos descaracterizados	1
Veículos ligeiros de patrulhamento	11
Veículos ligeiros 4x4	2
Veículos ligeiros de transporte pessoal	2
Motociclos	4
Ciclomotores	1
ATV's	2

Como iremos referir na abordagem ao patrulhamento do parque da cidade, o patrulhamento sofreu alguns percalços no que diz respeito ao acerto das unidades (cavalos) às especificidades do patrulhamento. Compreendendo a alta eficácia do

patrulhamento montado em espaços verdes foram tentadas várias alternativas e introduzidos novos cavalos que, tecnicamente, se adequassem ao espaço e às necessidades operacionais. Contudo, as alterações pretendidas não tiveram o *feedback* desejado e, após o último acidente verificado com uma equipa montada, a PMP optou por não dar continuidade ao patrulhamento a cavalo. A PMP equaciona a possibilidade de aquisição de velocípedes sem motor para patrulhamento de espaços verdes e orla costeira.

4.3.2 Fardamento e equipamento

O fardamento utilizado pelos elementos da PMP segue o Plano de Uniformes da Polícia de Segurança Pública. Por questões de visibilidade e segurança os elementos da PMP utilizam diariamente coletes reflectorizantes, de alta visibilidade.

Tendo em vista a comodidade e operacionalidade dos agentes da PMP na realização do trabalho diário, foi determinado pelo comando da PMP a utilização de botas e boné estival. O armamento em utilização na PMP é constituído por: arma de fogo, bastão, algemas, gás pimenta (apenas os elementos possuidores do Curso de Técnicas de Intervenção Policial detêm certificação para uso de gás pimenta).

No âmbito da actuação da PMP está prevista a formação da totalidade do efectivo policial sobre Técnicas de Intervenção Policial com vista à certificação na utilização de meios não letais (gás, shot-gun, técnicas de algemagem, entre outros).

4.4. Actividade operacional

Genericamente a PMP desenvolve acções policiais enquadráveis nas atribuições constantes na macroestrutura da CMP, onde se destacam: Patrulhamento e segurança a infra-estruturas municipais, Fiscalização no âmbito do código regulamentar do município, Fiscalização e regularização de trânsito, Patrulhamento preventivo, Repressão de ilícitos criminais e contra-ordenacionais, e Colaboração com Empresas Municipais (em anexo apresentamos alguns mapas da actividade operacional).

Com a atribuição de 30 novos agentes a PMP encontrou terreno para readequar o dispositivo de policiamento optando-se por uma visão descentralizada de comando. Inicialmente foram criadas 5 unidades de policiamento de acordo com o volume de solicitações acumuladas, eventos e movimentos pedonais.

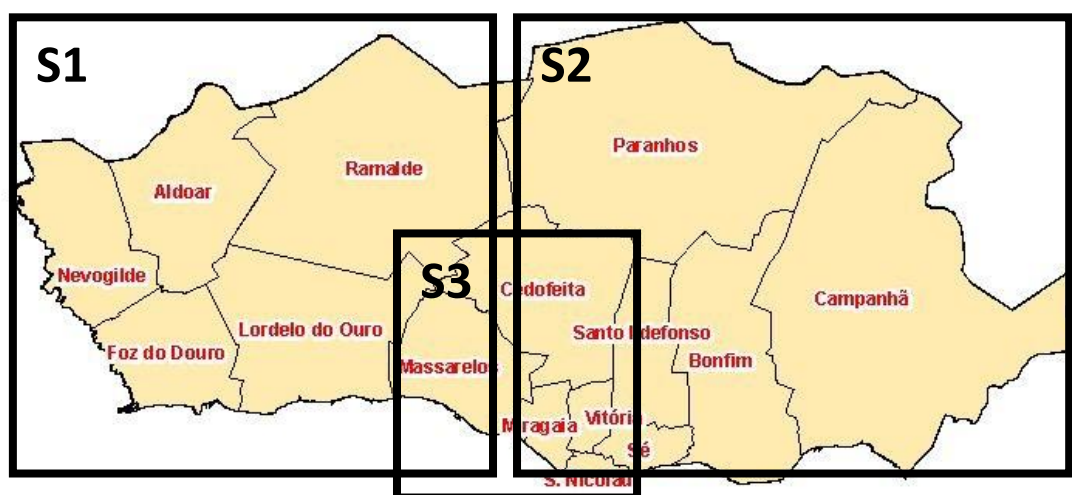
Na passagem da fiscalização de trânsito da DMT-DMVP para a PMP, efectuada a 01 de Novembro de 2008, foram transferidos 13 elementos policiais para esta nova unidade havendo necessidade de reestruturar o mapeamento do serviço operacional na cidade do Porto. Paralelamente foi criado um grupo de policiamento dedicado à segurança de instalações e equipamentos municipais (SIM). Este grupo de policiamento presta serviço na CMP, Gabinete do Município e Parques.

As três acções indicadas alinhavaram os projectos para uma estrutura policial e organizativa que servisse melhor os clientes internos e externos da CMP. Passaremos de seguida à caracterização da área operacional da PMP.

4.4.1. Sectores de policiamento

O dispositivo da PMP está dividido em 3 sectores de policiamento (Figura 12) que funcionam como “mini-esquadras”, enquadradas hierarquicamente por um comandante e com efectivo próprio. Os sectores de policiamento são geograficamente coincidentes com os limites das freguesias da cidade.

Figura 12. Sectores de policiamento da PMP



O Sector 1 engloba as freguesias de Miragaia, São Nicolau, Vitória, Sé, Santo Ildefonso, Massarelos e Cedofeita. Este sector privilegia o patrulhamento preventivo em áreas de grande movimento de pessoas, associados à frequência de zonas de comércio e serviços. São zonas com fluxos pedonais irregulares que enviesam os números de frequentadores habituais de um espaço (terminais de caminhos de ferro, metro,

camionagem, paragens de transporte público). Atendendo ao número de pessoas que os frequentam, são espaços particularmente apetrechados para a delinquência de natureza aquisitiva oportunística. Estas áreas são consideradas prioritárias no desenho do policiamento fardado preventivo. Não obstante da sua centralidade urbana, o sector 1 inclui algumas áreas particularmente permeáveis ao desvio das quais salientamos o Bairro da Sé. Apesar do forte investimento feito ao longo dos últimos 20 anos nas condições de vida da população residente, o Bairro da Sé continua a alinhar-se pelos padrões do desvio das drogas, aproveitando a sua colocação quase estratégica nas “traseiras” da baixa.

O Sector 2 engloba as freguesias de Paranhos, Campanhã e Bonfim. Este sector agrega a freguesia mais pobre da cidade do Porto. A forte presença de bairros sociais associados ao tráfico de substâncias de abuso faz deste sector, a par com o sector 3, uma das áreas mais problemáticas para a intervenção policial.

O Sector 3 engloba as freguesias de Ramalde, Aldoar, Nevogilde, Foz do Douro e Lordelo do Ouro. Este sector agrupa freguesias tão distintas como Nevogilde e Lordelo do Ouro no que concerne ao poder económico da população residente. Tal como acontece no sector 2 a área em apreço “contempla” vários focos de tráfico de drogas, com lugar cimeiro para o fortemente mediatizado Aleixo.

4.4.2. Segurança de Infra-estruturas Municipais

Apesar de a si poderem estar atribuídas missões de segurança das infra-estruturas municipais, as limitações de efectivo da PMP impedem tal desiderato. A PMP desenvolve tarefas de segurança nas infra-estruturas com maior relevância e frequência de público e, pontualmente, desenvolve acções de segurança específica nos locais com maior potencial criminógeno. Na maioria dos edifícios municipais as tarefas de segurança são desenvolvidas por empresas privadas e o controlo de acessos por funcionários da CMP. Contudo, a gestão da execução contratual da segurança privada e a elencagem dos locais e metodologias de vigilância estão a cargo da PMP. No momento em que realizamos o trabalho a perspectiva securitária para os locais de maior interesse da CMP é articulada entre vigilância física e vigilância electrónica.

4.4.2.1. Edifício dos Paços do Concelho

No edifício dos Paços do Concelho a PMP assegura a ordem e tranquilidade do espaço durante o horário de funcionamento. Paralelamente o SIM exerce policiamento preventivo das assembleias municipais, das reuniões públicas de câmara e de todos os actos oficiais que tenham lugar no edifício.

4.4.2.2 Gabinete do Munícipe

No Diário da República, 2ª série - Nº 62 - 30 de Março de 2010, Aviso n.º 6594/2010, constam as seguintes competências do GM (enquanto unidade nuclear, da estrutura dos serviços da CMP): Centralizar todo o relacionamento dos serviços com o munícipe; Centralizar a informação relativa aos processos e diligenciar junto de todos os outros serviços para o seu efectivo despacho; Garantir a recepção e atendimento do público através de um sistema de atendimento multicanal integrado; Assegurar a gestão das acções de apoio ao consumidor e ao voluntariado e gerir o Espaço Internet.

A criação da nova macroestrutura da CMP, em Maio de 2003, promove uma abordagem distinta do relacionamento entre a autarquia e os municípios. De certa forma impelidos pela filosofia da centralização de serviços e informação num único local acessível por todos, o Executivo Municipal decidiu revolucionar “as condições e o paradigma de relacionamento com o “Munícipe/Cliente”, colocando-o no centro da actividade dos serviços como “juiz da qualidade”, através da criação do Gabinete do Munícipe (estrutura que centralizou o atendimento ao público, num único espaço) atendimento multicanal integrado (presencial, telefone e *online*)” (revista da CMP, 2012, nº31. p. 7).

O GM desenvolve, na sua génese, o papel de “provedor do munícipe”. Esta condição de defensor e “auscultador” do munícipe promove uma mudança radical da atitude da administração camarária que, outrora cinzenta na relação e escura nos procedimentos administrativos, estava quase de costas voltada para os municípios. A par desta alteração da filosofia comunicacional com o munícipe, o GM funciona à luz dos princípios enformadores da gestão em rede, em plena articulação e comunicação com as demais unidades orgânicas da CMP. Nessa gestão em rede cumpre-se evidenciar a presença de projectos transversais (por exemplo: Sistema de Apoio à Modernização Administrativa; Simplex Autárquico; Licenciamento Zero; Balcão de Atendimento Virtual; Gestão das Sugestões, Elogios e Reclamações; Implementação e certificação de

Sistemas de Gestão da Qualidade; Auscultação dos clientes internos e externos da CMP). (revista da CMP, 2012, nº31. p. 7)

O GM funciona numa vertente informativa nos mais variados níveis municipais (publicidade, obras particulares, venda ambulante, entre outros) e um género de *front-desk* camarário onde, em tese, o munícipe poderá resolver todos os assuntos de natureza municipal. Paralelamente a Águas do Porto, EM mantém uma área de atendimento e cobrança.

O Espaço Internet disponibiliza acesso gratuito ao *cyber* espaço em períodos segmentados não superiores a 60 minutos. Este espaço está geralmente lotado durante os períodos de funcionamento do GM. O GM funciona das 09.00-17.00 de segunda a sexta-feira exceptuando a quarta-feira onde o período de funcionamento é alargado até às 20.00 para colmatar as necessidades dos munícipes que não têm possibilidade de ali aceder durante o dia de trabalho.

Os Quadros 4, 5 e 6 que a seguir apresentamos, descrevem o número de utilizadores ao longo dos anos que efectuamos o nosso estudo. A média de utilização diária situa-se entre os 444 e os 663 utentes. De referir que este número projecta-se uniformemente no tempo não existindo grandes variações mensais. Face ao número elevado de utentes a PMP garante uma presença constante no GM e procura não só a disciplina do estacionamento abusivo na Praça General Humberto Delgado, bem como garante o normal funcionamento do atendimento. Constatamos durante o período em análise a existência de alguns casos de desordem com recurso a força policial geralmente associados à insatisfação decorrente das decisões administrativas camarárias ou ao pagamento de taxas. A PMP mantém diariamente uma viatura de apoio policial junto ao GM e, dentro das possibilidades de escalamento do SIM, reforça a presença policial na área. A localização do GM junto a uma estação central dos correios aumenta a entropia dos estacionamentos limítrofes alterando as condições de acessibilidade ao GM e estacionamento. Para garantir a acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida estão disponibilizados dois locais de estacionamento específicos para esse fim.

Quadro 4. Utilizadores do GM em 2008

2008	nº atendimentos	dias úteis	nº atendimentos/dia	média semanal
JANEIRO	14592	22	663,27	3316,36
FEVEREIRO	12722	20	636,1	3180,5
MARÇO	12741	20	637,05	3185,25
ABRIL	12553	21	597,76	2988,81
MAIO	11748	20	587,4	2937
JUNHO	11377	20	568,85	2844,25
JULHO	15043	23	654,04	3270,22
AGOSTO	12743	20	637,15	3185,75
SETEMBRO	13048	22	593,09	2965,45
OUTUBRO	14259	23	619,96	3099,78
NOVEMBRO	11979	20	589,95	2994,75
DEZEMBRO	11264	20	563,2	2816
Total	154069	251	613,82	

média semana 3069,1
média mês 13299,45

Quadro 5. Utilizadores do GM em 2009

2009	nº atendimentos	dias úteis	nº atendimentos/dia	média semanal
JANEIRO	12113	21	576,81	2884,05
FEVEREIRO	11297	19	594,58	2972,89
MARÇO	13366	22	607,55	3037,73
ABRIL	12301	21	585,76	2928,81
MAIO	11650	20	582,5	2912,5
JUNHO	11321	19	595,84	2979,21
JULHO	12363	23	537,52	2687,61
AGOSTO	9336	21	444,57	2222,86
SETEMBRO	11317	22	514,41	2572,05
OUTUBRO	11246	21	535,52	2677,62
NOVEMBRO	10682	21	508,67	2543,33
DEZEMBRO	8905	20	445,25	2226,25
Total		250		

média semana 2717,94
média mês 11777,74

Quadro 6. Utilizadores do GM em 2010

2010	nº atendimentos	dias úteis	nº atendimentos/dia	média semanal
JANEIRO	11114	20	555,7	2778,5
FEVEREIRO	11285	19	593,95	2969,74
MARÇO	13798	23	599,91	2999,57
ABRIL	11797	21	561,76	2808,81
MAIO	10644	21	506,86	2534,29
JUNHO	10970	20	548,5	2742,5
JULHO	12135	22	551,59	2757,95
AGOSTO	11026	22	501,18	2505,91
SETEMBRO	11237	22	510,77	2553,86
OUTUBRO	10045	20	502,25	2511,25
NOVEMBRO	10689	21	509	2545
DEZEMBRO	9884	21	470,67	2353,33
Total	134624	252	534,22	

média semana 2671,11
média mês 11574,81

4.4.2.3. Parque da cidade

A criação de uma zona verde de fruição comum remonta na história municipal da cidade do Porto aos anos 50 do século XX. Com efeito, em 1952 o Plano Regulador da Cidade do Porto estabelece uma área com cerca de 100 hectares que servisse de zona desportiva municipal. A zona do actual parque da cidade (PC) estendia-se por áreas agrícolas e ribeiras que do ponto de vista urbanístico apresentavam sérias limitações construtivas. A construção do PC foi uma prioridade para a cidade do Porto que não conheceu as limitações que a alternância democrática poderia antever. Sidónio Pardal, arquitecto paisagista responsável pelo projecto, refere na sua obra dedicada à concepção do PC que *“criar um parque urbano requer uma profunda e radical transformação da paisagem (...) de tal modo que ninguém recorde com saudade a paisagem de partida e que se sinta o resultado final como se tudo fosse assim desde sempre”* (Pardal, 2006, p.24). A modelação da paisagem que *“encrava”* o PC entre as franjas da cidade e o mar não foi uma tarefa nem simples, nem rápida.

O PC encontra-se instalado na orla norte da cidade confinado pela Avenida da Boavista a sul, pela Avenida do Parque a nascente, pela Estrada interior da Circunvalação a Norte e pela Avenida Esplanada do Rio de Janeiro a poente. É uma área contígua à cidade de Matosinhos separando-o desta apenas pela artéria da circunvalação. Implantado em 83 hectares funciona do nascer ao pôr-do-sol.

O equipamento possui cerca de 8 quilómetros de caminhos pedestres que serpenteiam o PC e possui áreas verdes e elementos decorativos também denominados por “ruínas”. O PC é frequentado maioritariamente por habitantes da cidade do Porto mas o seu posicionamento centrífugo à cidade e próximo de outros *locus* habitacionais confrontantes é um elemento de atracção para novos utilizadores. Depois do Porto os municípios de Matosinhos e da Maia são os que debitam mais utilizadores para o PC. No que concerne ao perfil de residência do frequentador-habitante da cidade Porto as freguesias localizadas a noroeste são as que aparecem com a maior percentagem, em certa medida potenciadas pela proximidade geográfica ao PC.

Num estudo efectuado pela revista DECO em Agosto de 2006 o PC foi considerado o melhor parque urbano português *ex-aequo* com o Parque Eduardo VII em Lisboa. No que tange ao nível securitário da infra-estrutura – onde se inclui policiamento, iluminação e equipamentos de emergência – o PC manteve a notação de excelência.

Relativamente ao policiamento desenvolvido no PC podemos afirmar que não existiu uma homogeneidade na estratégia, sobretudo na escolha dos meios auxiliares de deslocação. Tal como em outras áreas de exercício da segurança pública o policiamento apeado é, por excelência, a melhor opção de policiamento uma vez que, para além de promover a proximidade com o cidadão, propicia um sentimento de segurança objectivo. Porém, a dispersão de área do PC e a existência de algumas áreas mais recônditas ditou a opção de patrulhamento pela articulação entre o patrulhamento apeado e o patrulhamento por binómios homem-cavalo.

Entre 2006 e 2008 o PC foi patrulado por duas unidades montadas, devidamente treinadas para o efeito. Contudo, a experiência recolhida no terreno, e salvaguardando a alta eficácia das patrulhas a montadas, revelou que a adequação e treinamento dos equídeos é um dos elementos fundamentais para o sucesso da estratégia. A utilização de cavalos não treinados para o convívio com multidões e o surgimento de vários acidentes com as montadas constituíram razão bastante para o abandono deste policiamento.

Apesar das limitações ambientais de alguns meios de transporte a opção por unidades motorizadas ATV – também designadas por moto 4 – revelou um elevado nível de adequação não só à dimensão do parque mas, sobretudo, à tipologia de terreno. Os veículos estão devidamente equipados com material de segurança e alta visibilidade.

Durante o período de verão o PC é atravessado por alguns grupos de jovens oriundos de comunidades vizinhas que aproveitam o encurtamento do itinerário até à praia e que aproveitam alguns utentes menos atentos para praticarem delitos de natureza aquisitiva, danos e outras incivildades. São acções criminais menores mas que podem propiciar o desenvolvimento de sentimentos de insegurança. Mais que os delitos criminais os frequentadores do PC percebem as incivildades com maior impacto na imagem securitária do espaço e das suas áreas circundantes.

Em Janeiro de 2011 o sector de policiamento ocidental (sector 3) foi deslocalizado para as instalações administrativas do PC. Este projecto-piloto tem por objectivo a familiarização dos espaços e das rotinas do PC a um número mais alargado de polícias, funcionando numa situação de emergência como facilitador da acção policial. Por outro lado, a manutenção do mesmo efectivo por um período de tempo mais alargado num espaço específico contribui para a sua inclusão nas rotinas. A deslocalização do sector de policiamento não alterou as responsabilidades associadas à actividade operacional da PMP nas freguesias ocidentais da cidade. Em certa medida, a

estratégia de mudança assenta no incremento do nível de segurança dos utentes perante uma maior visibilidade de polícias e de carros patrulha. A unidade policial do PC funciona como posto de atendimento policial de primeira linha.

4.4.3. Trânsito

No seguimento da Ordem de serviço n.º I/148554/08 foram transferidos 35 fiscais de trânsito da DMVP para a PMP.

O Decreto-Lei n.º 114/94, de 3 de Maio, revisto e publicado pelos Decretos-Lei n.ºs 2/98, de 3 de Janeiro, 265-A/01, de 28 de Setembro e 44/05, de 23 de Fevereiro, dão previsão à faculdade que as câmaras municipais detêm na fiscalização e controlo de trânsito na área da sua responsabilidade. Até 2008 a fiscalização das zonas de estacionamento de duração limitada estava adstrita às competências funcionais da DMVP e era exercida por fiscais ajuramentados para esse fim específico. A transferência operada para a PMP implicou uma reorganização da estrutura de fiscalização e uma adequação do novo dispositivo misto (fiscais e agentes policiais) à fiscalização de trânsito.

As unidades de fiscalização de trânsito estão divididas em dois turnos específicos (8h -15h e 14h-21h) que cobrem os períodos mais problemáticos nas acessibilidades e rotatividade de estacionamento. Ao nível da melhoria da mobilidade, a fiscalização incide particularmente nos estacionamentos em segunda fila e junto dos principais pontos de acesso à cidade. É de salientar que a fiscalização de zonas de estacionamento de duração limitada (ZEDL) é fundamental para a gestão da fluidez de estacionamento em qualquer espaço urbano uma vez que permite a rotatividade de estacionamento. Qualquer condutor que estacione numa ZEDL poderá, no limite, manter a sua viatura num período máximo de duas horas, não sendo possível a renovação do estacionamento sem a mobilização da viatura. No momento que realizamos a nossa pesquisa existiam 3920 ZEDL's espalhadas pela cidade do Porto.

Seguidamente apresentamos os resultados operacionais da fiscalização de trânsito durante os anos em que recolhemos dados na PMP. A análise dos dados será feita em função das tipologias numericamente mais representativas no universo total de acções de fiscalização. Fazemos também referência ao serviço de remoções (reboques) e bloqueamentos efectuados.

4.4.3.1. Actividade de fiscalização

No que concerne às tipologias autonomizamos seis situações de fiscalização: Estacionamento em ZEDL sem pagamento da taxa; estacionamento com impedimento de fila de trânsito; estacionamento em linha amarela contínua; estacionamento em linha zigue-zague; estacionamento em local proibido; e o estacionamento no passeio. Estas tipologias de infracção são, transversalmente, as que mantêm um elevado nível de ressurgimento na cidade do Porto (Quadro 7). A acção de fiscalização centraliza-se maioritariamente nas artérias da baixa citadina que pela sua configuração, não oferecem alternativas de estacionamento. As acções perspectivam-se em função do tempo de acessibilidade aos locais assim como da garantia de manutenção de vias de emergência livres para viaturas prioritárias.

De referir que durante 2008 um número significativo de utentes das ZEDL não procedia ao pagamento da taxa municipal. Esse número passou a ser menos significativo nos anos 2009 e 2010, em certa medida pela eficácia da fiscalização policial. O número de infracções registadas por impedimento de filas de trânsito é ilustrativo do despesismo de alguns automobilistas na gestão do espaço público. Com efeito, se somarmos a este número as infracções registadas com estacionamento abusivo em passeios, rapidamente concluímos que uma parte significativa do quadro “infractivo” se centra na ausência de civismo e numa certa autocracia com que os automobilistas encaram a relação viatura-espço público. A recorrência da infracção contraria a vertente preventiva que a efectividade e a moldura sancionatória poderiam antever. O jogo da incerteza que é praticado pelo condutor-transgressor, em que a infracção surge na expectativa da sua não fiscalização, continua a vigorar em alguns locais da cidade.

Esta recorrência é tendencialmente combatida pela fiscalização intensiva em zonas de intervenção prioritária (ZIP) que são estabelecidas previamente de acordo com factores de mobilidade e acessibilidades. As ZIP são fiscalizadas intensivamente durante um período de tempo mais alargado no intuito de reduzir a recorrência do comportamento.

Quadro 7. Análise comparativa por tipologias de infracção mais frequente

Tipo de infracção	2008	2009	2010
Estacionou em ZEDL sem pagar taxa	14033	7831	8042
Estacionou a impedir fila de trânsito	2009	976	311
Estacionou em linha amarela contínua	3609	3010	2808
Estacionou em linha amarela zigue-zague	3391	1370	1397
Estacionou em local proibido	4031	2809	3139
Estacionou no passeio	8471	6446	7253

No que concerne às remoções/bloqueamento de veículos, de acordo com o art.º 164º doCE elas podem acontecer nas seguintes situações: veículos estacionados indevidamente ou abusivamente; veículos estacionados ou imobilizados de modo a constituírem evidente perigo ou grave perturbação para o trânsito; veículos estacionados ou imobilizados em locais que, por razões de segurança, de ordem pública, de emergência, de socorro ou outros locais análogos, justifiquem a remoção. Das tipologias previstas na lei evidenciamos as que oferecem maior relevância estatística (Quadro 8).

Quadro 8. Análise comparativa do bloqueamento e Reboque por tipologia de infracção

Tipo de infracção	2008		2009		2010	
	B	R	B	R	B	R
Estacionou em ZEDL sem pagar taxa	6009	813	3589	2228	2604	1393
Estacionou a impedir fila de trânsito	236	1306	413	531	153	114
Estacionou em parque de deficientes	172	219	397	410	179	144
Estacionou em parque privativo	148	204	484	534	582	553
Estacionou em passadeira	62	157	382	304	249	134
Estacionou em local proibido	7	157	37	438	28	138
Estacionou no passeio	969	2194	3360	3037	2490	1360

Mais uma vez o serviço prestado visa o desbloqueamento de zonas de importância capital para a cidade. A dinâmica associada à rotatividade de estacionamento só é possível com uma fiscalização mais apertada às ZEDL. Por outro lado mantém o perfil de utilizador-prevaricador no que concerne a tipologias gravosas como o estacionamento sobre o passeio, sobre passadeiras e em parques destinados a indivíduos com mobilidade reduzida.

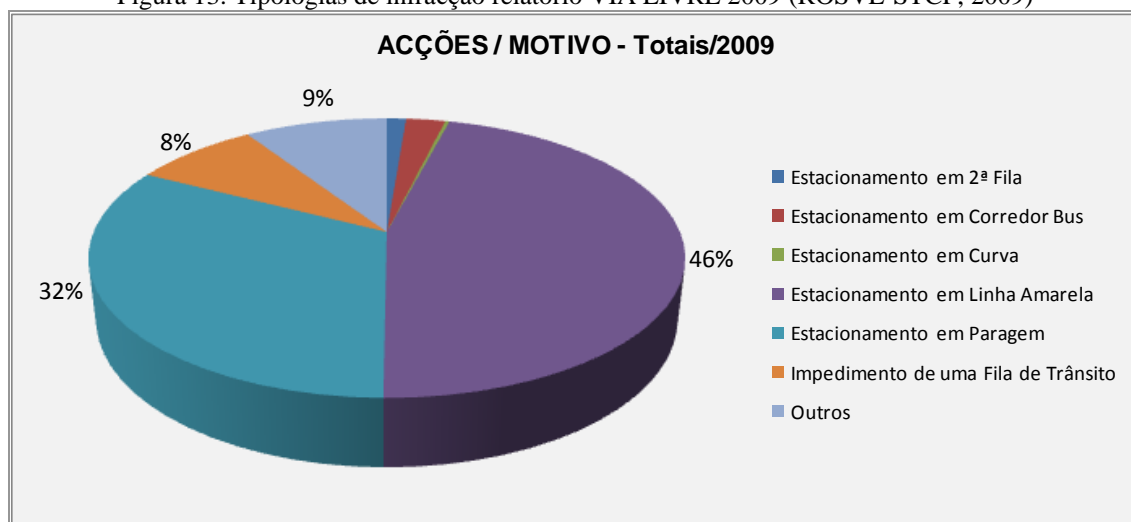
4.4.3.2. Corredores de transportes públicos de passageiros

No que concerne à fruição dos corredores de circulação BUS existe uma atenção diária dada à manutenção destas áreas livres de estacionamento abusivo. O cumprimento dos horários dos transportes colectivos de passageiros permite ao utilizador não só uma melhor satisfação individual, mas também uma credibilização dos serviços públicos de transporte em alternativa à utilização de viaturas individuais.

Apostada na melhoria contínua do serviço prestado e na afirmação do transporte público, a STCP assinou com a CMP em Novembro de 2004 um protocolo de cooperação no qual fornece um veículo e condutor que, juntamente com um fiscal de trânsito, percorrem as principais artérias da cidade com maior impacto na circulação de transportes. A fiscalização processa-se de acordo com a legislação e tem particular incidência nas seguintes infracções: Estacionamento de veículos não afectos ao transporte público de passageiros, em via ou corredor de circulação reservado a transportes públicos (BUS); Estacionamento em segunda fila; Estacionamento em cruzamentos impedindo a normal inserção de transportes colectivos de passageiros na via pretendida¹⁶. Só em 2009 foi possível desenvolver uma análise cuidada de todos os dados como impacto da circulação de transporte de passageiros e estabelecer canais de contacto privilegiados interinstitucionais.

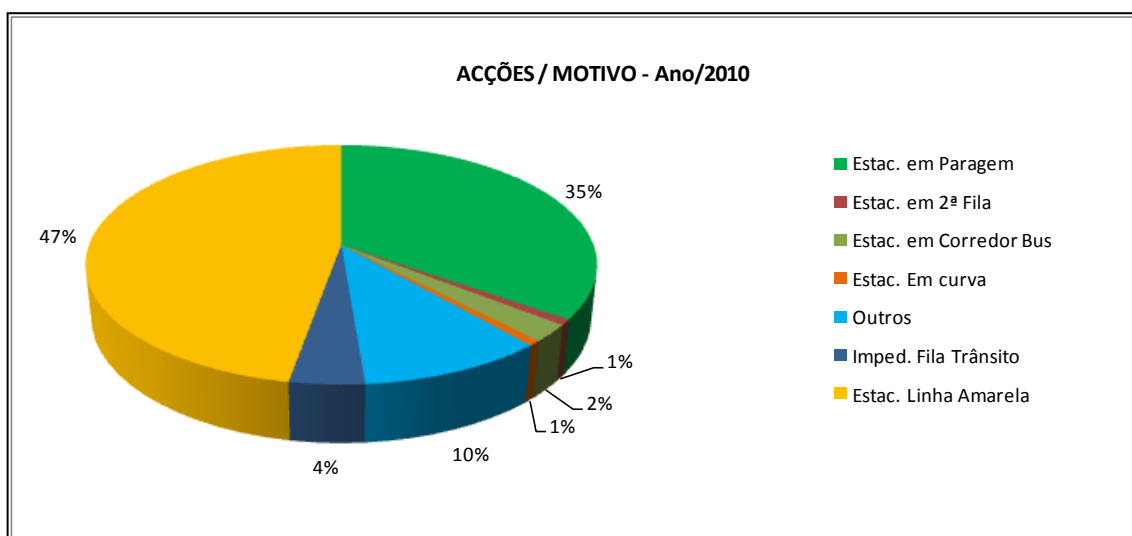
Apresentamos sucintamente as acções desenvolvidas pela PMP em 2009 e 2010 (Figura 13 e 14) e pela análise dos gráficos concluímos a manutenção da tipologia de infracção dominante (estacionamento em amarela e estacionamento em 2ª fila⁹ como as causas fundamentais de atraso dos serviços de transporte público de passageiros, em particular, junto de algumas áreas específicas.

Figura 13. Tipologias de infracção relatório VIA LIVRE 2009 (ROSVL-STCP, 2009)



¹⁶ Cláusula 1ª do protocolo

Figura 14. Tipologias de infracção relatório VIA LIVRE 2010 (ROSVL-STCP, 2010)



Relativamente às artérias com maior número de autuações (Figura 15 e 16), estas localizam-se junto de áreas de forte interesse específico e que implicam um grande número de estacionamento sazonal. O pólo universitário da Asprela, o Hospital de S. João e a Universidade Fernando Pessoa continuam a manter o perfil de área prioritária de intervenção policial. Apesar de ser fornecida por uma rede sustentada de transportes o estacionamento em zonas estreitas ou junto a cruzamentos impede a manobra dos autocarros. Por vezes o condutor posiciona a viatura em locais onde o senso mais comum deveria ser suficiente para o impedir.

Figura 15. Locais de incidência das infracções VIA LIVRE 2009 (ROSVL-STCP, 2009)

LOCAIS C/ MAIOR INCIDÊNCIA DE MULTAS, BLOQUEAMENTOS E REBOQUES - Totais/2009								
Local	Multas	%	Bloqueamentos	%	Reboques	%	Totais	%
Rua Carlos da Maia	246	9,1%	1	0,0%	1	0,0%	248	9,2%
Rua Padre António Vieira	194	7,2%	0	0,0%	0	0,0%	194	7,2%
Rua Adolfo Casais Monteiro	134	5,0%	6	0,2%	13	0,5%	153	5,7%
Rua da Venezuela	82	3,0%	18	0,7%	41	1,5%	141	5,2%
Rua Luís Woodhouse	105	3,9%	8	0,3%	16	0,6%	129	4,8%
Rua Delfim Maia	90	3,3%	13	0,5%	18	0,7%	121	4,5%
Totais	851	31,6%	46	1,7%	89	3,3%	986	36,6%
Numero de Autos Efectuados								2691

Figura 16. Locais de incidência das infracções VIA LIVRE 2010 (ROSVL -2010)

LOCAIS C/ MAIOR INCIDÊNCIA DE MULTAS, BLOQUEAMENTOS E REBOQUES - ANO/2010								
Local	Multas	%	Bloqueamentos	%	Reboques	%	Totais	%
Rua Adolfo Casais Monteiro	281	9,1	5	0,4	18	1,1	304	10,6
Rua Carlos da Maia	172	10,2	0	0,0	0	0,0	172	10,2
Rua do Vilar	128	5,8	3	0,4	16	0,7	147	6,9
Rua Luís Woodhouse	130	3,6	1	0,0	3	0,0	134	3,6
Rua Padre António Vieira	132	4,0	0	0,0	0	0,0	132	4,0
Rua Morgado de Mateus	124	4,4	0	0,0	6	0,0	130	4,4
Rua Delfim Maia	96	4,0	6	0,0	11	0,4	113	4,4
Rua da Alegria	86	4,7	0	0,0	0	0,0	86	4,7
Rua da Constituição	73	4,0	0	0,0	0	0,0	73	4,0
Rua Vitorino Damásio	43	3,6	0	0,0	1	0,0	44	3,6
Totais	1265	50,1%	15	0,6%	55	2,2%	1335	52,8%
Numero de Autos Efectuados								2527

Paralelamente, desde 2009, a PMP e a STCP desenvolvem uma parceria estratégica sobre a fiscalização de estacionamento abusivo nas linhas de circulação dos carros-eléctricos nos principais eixos de circulação: Linha da Restauração (linha n.º 18), linha da Foz (linha n.º 1) e Linha da Batalha (linha n.º 22). A colaboração prestada pela PMP à circulação do carro-eléctrico traduz-se na disponibilização de uma unidade móvel com valência de trânsito que, no mais curto espaço de tempo possível, consiga chegar aos locais de impedimento de circulação e articular *in loco* os meios de remoção de veículos. O atravessamento das linhas de eléctrico junto de zonas de elevada densidade populacional sazonal (eg. Hospital de Santo António, Jardim da Cordoaria, Rua da Restauração) é uma das causas identificadas para o grande número de impedimentos registados que traduzimos nas tabelas abaixo indicadas (Figuras 17 e 18).

Figura 17. Impedimento do Carro Eléctrico 2009 (ROCE, 2009)

2009	Nº Imobilizações	Nº Horas Perdidas	Média por Imobilização (minutos)	Nº Viagens Perdidas	Média por Imobilização (viagem)	Taxa de Cumprimento de Viagens
Janeiro	28	23:25:00	0:50:11	43,20	1,5	n.d
Fevereiro	22	12:07:00	0:33:03	23,70	1,1	n.d
Março	10	6:54:00	0:41:24	12,30	1,2	n.d
Abril	15	12:23:00	0:49:32	22,10	1,5	n.d
Maio	15	13:09:00	0:43:28	23,20	1,1	n.d
Junho	27	17:02:00	0:37:51	31,30	1,2	90,3%
Julho	22	14:26:00	0:39:22	25,40	1,2	87,8%
Agosto	17	8:50:00	0:31:11	14,30	0,8	79,3%
Setembro	34	16:41:00	0:29:26	31,10	0,9	75,3%
Outubro	31	18:59:00	0:36:45	35,00	1,1	84,3%
Novembro	28	25:29:00	0:54:36	49,00	1,7	78,4%
Dezembro	29	17:58:00	0:37:10	26,14	0,9	77,0%
	278	187:23:00	0:40:20	336,74	1,2	81,0%

Figura 18. Impedimento do Carro Eléctrico 2010 (ROCE, 2010)

2010	Nº Imobilizações	Nº Horas Perdidas	Média por Imobilização (minutos)	Nº Viagens Perdidas	Média por Imobilização (viagem)	Taxa de Cumprimento de Viagens
Janeiro	24	17:41:00	0:33:20	33,30	1,4	85,8%
Fevereiro	23	16:16:00	0:34:51	29,40	1,1	96,7%
Março	24	20:54:00	0:52:15	35,70	1,5	94,6%
Abril	19	14:40:00	0:46:19	26,22	1,4	97,3%
Maio	14	12:33:00	0:53:47	22,48	1,6	93,0%
Junho	22	12:55:00	0:35:14	20,80	0,9	98,3%
Julho	20	16:46:00	0:50:18	30,48	1,5	93,1%
Agosto	15	11:00:00	0:44:00	22,00	1,5	95,8%
Setembro	23	13:32:00	0:35:18	22,88	1,0	92,1%
Outubro	30	27:18:00	0:54:36	44,40	1,5	91,0%
Novembro	19	17:37:00	0:55:38	25,45	1,3	94,8%
Dezembro	33	24:13:00	0:44:02	45,55	1,4	89,4%
	126	205:25:00	0:42:38	358,66	1,30	94,3%

Durante o mês de Agosto regista-se um número menor de ilicitudes pelo abaixamento da circulação de pessoas associadas ao Hospital de Santo António. O facto de ser um mês de verão em que muitos dos habitantes estão em gozo de férias alivia a circulação automóvel e, sobretudo, o estacionamento de veículos. Havendo mais rotatividade de estacionamento haverá, por tendência, menor possibilidade para a prática de infracções.

4.4.3.3. Potencial de desordem associado à fiscalização de trânsito

Se perguntássemos a um dirigente policial qual o serviço que prescindiria dentro das suas atribuições técnicas provavelmente obteríamos uma resposta centralizada para a fiscalização de trânsito. De facto, a fiscalização de trânsito é o serviço de Polícia que

mais contribui para a imagem negativa dos corpos policiais porque, afinal de contas, *“ninguém gosta de ser multado”*. As acções de fiscalização C direccionadas ou não em função de uma tipologia infractiva específica, promovem o contacto directo entre agente e condutor. Apesar de ao agente estar apenas incumbida a tarefa de verificar documentos pessoais e da viatura, assim como a constatação de infracções à legislação, é certo que o relacionamento de proximidade efectiva propicia, por vezes, alguns comentários sobre a *“moralidade”* do acto transgressivo. Nem sempre a *“correção moral”* é bem entendida e geram-se tensões que em alguns casos extravasam os limites da urbanidade. Paradoxalmente as reclamações a que tivemos acesso oscilam entre *“o polícia não tem que dar lições de moral a ninguém”* até ao *“o agente foi muito antipático. Só me pediu os documentos e multou-me sem dizer mais nada”*. A actuação policial caminha na articulação entre a necessária simpatia, a tecnicidade e amoralidade.

Da análise das múltiplas reclamações recebidas pela PMP (livro de reclamações, BAV, conta institucional ou carta), as reclamações centram-se maioritariamente na fiscalização de trânsito, em particular na remoção de veículos. Neste contexto existem quatro tipologias de reclamação que podem ser autonomizadas:

- *a reclamação que põe em causa o mérito jurídico da infracção* – estes casos surgem frequentemente associados a zona de estacionamento condicionado em função de eventos específicos. A sinalização de carácter temporário colocada nos locais três dias úteis antes dos eventos nem sempre é percebida pelo utente frequente do espaço. Há também alguns casos interpretativos da lei, por exemplo, na possibilidade de uma viatura “Smart” estacionar perpendicularmente ao passeio!

- *a reclamação que, não pondo em causa o mérito jurídico, coloca o problema no patamar moral* – acontece sobretudo junto a hospitais e centros de saúde ou nas situações económicas desfavorecidas dos infractores que aparecem com maior regularidade;

- *a reclamação interrogativa “porquê eu?”* – é uma das categorias mais recorrentes. O infractor sente-se discriminado por ter sido a sua viatura a escolhida pela fiscalização e não a que estava imediatamente ao lado;

- *a reclamação de danos praticados na viatura durante a remoção* – é uma tipologia também recorrente na qual o automobilista reclama de danos que, hipoteticamente, a viatura não tinha e que passou a ter depois de rebocada. Todas as situações de dano são avaliadas juridicamente em sede de responsabilidade jurídica extracontratual.

O serviço de remoção e bloqueamento são, de entre os serviços reclamados, aqueles que obtêm a maior fatia das reclamações. Na generalidade das situações o proprietário do veículo rebocado associa primeiramente o desaparecimento do veículo a acção delitiva do que ao reboque por infracção ao CE. Tal facto tem provocado em alguns casos a denúncia por furto de viatura junto dos órgãos de polícia criminal com as necessárias complicações processuais associadas. Nos casos de desaparecimento de viaturas em zonas potenciais de reboque as polícias procuram, mesmo antes da elaboração de queixa-crime, indagar nos parques destinados a veículos rebocados.

Compreendendo a angústia que o “*desaparecimento*” de um veículo poderá criar no seu proprietário a CMP assinou com o MAI a adesão ao serviço SMS-Reboque que permite a qualquer cidadão através de uma simples mensagem de telemóvel saber em tempo real se a sua viatura foi rebocada e para que parque. Para tal o condutor envia um SMS para o número 3838 com a mensagem “reboque” seguido da matrícula da viatura. Para aumentar algum grau de dispersão da informação, quer a PSP, quer a PMP, procedem a reboques de viaturas.

O serviço de reboques da PMP é prestado em *outsourcing* através de concurso público internacional. A prestação do serviço abrange seis dias por semana (segunda-feira a sábado) e situações de carácter urgente para as quais apresenta um grau de prontidão de 30 minutos/24 horas por dia. A prestação de serviços é paga em função de um valor fixado no contrato para cada viatura removida.

4.4.4 Bairros de Habitação Social

Sendo espaços detentores de franjas sociais particularmente vulneráveis e com forte expressão geográfica na cidade os Bairros de Habitação Social (BHS), por causa própria ou por potenciação jornalística, continuam a manter o estigma de “*territórios alienígenas*”, fechados em si próprios e altamente impermeáveis a acções externas.

Uma das áreas de maior destaque nas intervenções da PMP diz respeito aos BHS. Paralelamente aos patrulhamentos preventivos efectuados no seu interior, assim como de projectos de parcerias onde a PMP toma parte (ex: Contratos Locais de Segurança), os BHS são áreas prioritárias de intervenção para a PMP, extravasando outras intervenções em cenários de desvio propiciados pelo alto potencial criminógeno que alguns deles apresentam. Nesse sentido as acções da PMP podem ser divididas em dois grandes grupos: Intervenções preventivas (onde se incluem as acções de

policiamento de rotina) e as intervenções de potencial repressivo que englobam os acompanhamentos a despejos e cortes de água que impliquem algum grau de volatilidade comportamental.

As múltiplas vagas de movimentos de populações das zonas interiores do país para as grandes cidades, iniciada na segunda metade do século XIX por arrastamento da industrialização, degenerou em formas de habitação de recurso, muitas delas abaixo dos limiares de salubridade e bem-estar. As célebres ilhas, muitas delas privadas, encontraram na cidade do Porto um forte palco de implantação e proliferação. A mão-de-obra operária para as fábricas então construídas chegava ao Porto em grandes levadas, na sua maioria oriundas da província a norte do rio Douro. Nos finais do século XIX a população do Porto quase duplicou (CMP, 2011, p.15).

As primeiras áreas ocupadas localizavam-se no casco histórico da cidade, outrora pólo de intensa actividade comercial e mercantil por força da localização estratégica do rio. Com a externalização geográfica das áreas de comércio de retém parte das áreas habitacionais localizadas na zona da Ribeira-Barredo e Sé ficaram disponíveis para habitação. As áreas amplas de muitas residências foram hermeticamente divididas em pequenas células habitacionais que alojavam famílias inteiras. As colmeias humanas associadas ao fenómeno “*subaluga*” espalharam-se rapidamente um pouco por toda a baixa ribeirinha e, mais a norte, à volta do morro da Sé. Paralelamente, o número de ilhas também cresceu albergando os trabalhadores dos mais variados ofícios. Em 1832 existiam mais de 200 ilhas. Cem anos mais tarde as ilhas do Porto acomodavam 13600 casas, divididas em 1200 unidades autónomas, o que em números redondos corresponderia a cerca de 20% da população a viver em condições abaixo do limiar da dignidade (Teixeira, 1994).

Contrariamente aos bairros sociais, o fenómeno das ilhas encontrou dispersão pela totalidade das freguesias portuenses e mesmo as que apresentavam melhores condições de vida para a maioria da população residente não escaparam à territorialização do fenómeno. De Campanha a Nevogilde encontramos um pouco por todo o lado esta tipologia de habitação.

O ciclo de resposta às necessidades de habitação e a necessidade de melhoria das condições higio-sanitárias dos habitantes das ilhas empurrou os decisores políticos para a adopção de medidas de recurso. Em meados dos anos 30 a administração central, por imposição do Decreto-Lei n.º 16055/28 e n.º 23052/33 iniciava uma vaga de construções sociais. Mais tarde, ao abrigo do Plano de Melhoramentos para a Cidade do

Porto (1956-1966), criado pelo Decreto-Lei n.º 40616/56 e do Plano de Salubridade das Ilhas, foram construídos mais de 6000 fogos que deslocalizam várias comunidades para a periferia da cidade. As freguesias com fraca implantação de edificado foram as escolhidas para a construção de habitações sociais circunscritas a áreas fechadas praticamente blindadas aos terrenos circundantes. À medida que a cidade cresceu os BHS foram aglutinados pela evolução do edificado e das estruturas viárias mas mantendo a sua característica de território encapsulado com vias de acesso limitadas representados pela comunicação social como territórios de desvio. A evolução urbana não foi capaz de geoincluir os variados BHS da cidade do Porto.

Tal como refere Fernandes (1998, p.68) “*os bairros sociais são lugares delimitáveis de um modo claro no plano morfológico da cidade*”. A transgressão estética que o autor indica consubstancia-se na presença de uma tipologia urbana própria, geralmente projectada num espaço que se auto-protege e que difere das demais construções laterais. Geralmente os bairros apresentam um número reduzido de entradas que alimentam as várias ruas que dão serventia aos blocos. Existem espaços de fruição comum geralmente ocupados por jardins e áreas lúdicas (ringues, parques infantis).

A CMP é comumente considerada a maior senhoria da Europa. A CMP gere e mantém 46 bairros sociais com uma população residente cifrada na ordem dos 29.471 moradores, registados na empresa municipal Domussocial¹⁷. Sucintamente apresentamos os BHS de gestão camarária (Quadro 9) agrupados por freguesia, orientados de norte para sul e de nascente para poente. São também indicados os anos de construção dos bairros.

¹⁷ Este número é meramente indicativo. Algumas habitações possuem residentes não registados nas estatísticas oficiais implicando que o valor final possa ser manifestamente superior.

Quadro 9. BHS do Porto por freguesia, ano de construção e residentes

Bairro	Freguesia	Ano construção	Residentes
Pio XII	Campanha	1958	307
Contumil	Campanha	1977/1980	607
Engº Machado Vaz	Campanha	1966	594
S.Roque da Lameira	Campanha	1962	923
Cerco do Porto	Campanha	1963/1991	2122
Ilhéu	Campanhã	2001	412
Agrupamento do Falcão	Campanha	1999	437
Falcão	Campanha	1973/1981	934
Monte da Bela	Campanha	1970	537
Lagarteiro	Campanha	1973/1977	1129
Fernão Magalhães	Bonfim	1962	676
Duque de Saldanha	Bonfim	1940	195
Monte de S.João	Paranhos	2004	149
Outeiro	Paranhos	1960/1966	909
Santa Luzia	Paranhos	1981/1995	1612
Vale Formoso	Paranhos	1982	145
Agra do Amial	Paranhos	1960	330
Carrçal	Paranhos	1961	583
Regado	Paranhos	1964	1432
Carvalhido	Paranhos	1958	624
Bom Pastor	Paranhos	1974	659
Fontinha	Santo Ildefonso	2001	57
Fontaínhas	Sé	2008	32
Salgueiros	Cedofeita	2008	115
Bom Sucesso	Massarelos	1958	224
Parceria Antunes	Massarelos	2007	132
Central de Francos	Ramalde	1981	120
Francos	Ramalde	1966/1981	1110
Viso (cruzes)	Ramalde	2001	
Viso (Jerónimo de Azevedo)	Ramalde		646
Viso (Ferreira de Castro)	Ramalde		
Ramalde	Ramalde	1979	682
Campinas	Ramalde	1965	1905
Choupos	Ramalde	1998	62
Bessa Leite	Lordelo do Ouro	1982	39
Aleixo	Lordelo do Ouro	1976	575
Lordelo do Ouro	Lordelo do Ouro	1978	441
Condominhas	Lordelo do Ouro	1955/1998	185
Mouteira	Lordelo do Ouro	1988	796
Pinheiro Torres	Lordelo do Ouro	1970	1056
Pasteleira	Lordelo do Ouro	1960	1489
Fonte da Moura	Aldoar	1962/1964	1521
Aldoar	Aldoar	1968	990
Rainha Dona Leonor (Novo + Velho)	Foz do Douro	1953/1955	353
Pasteleira Nova	Lordelo do Ouro	2001	972
Agrup. Hab. Antas	Campanhã	2001	400
S. João Deus (Ruas)	Campanhã	1940	218
S. Vicente de Paulo (Bloco)	Campanhã	1951	35

Na década de 90 foram desactivados os bairros de S. João de Deus, S.Vicente de Paulo, Areias, Urbanização da Universidade de Engenharia. O processo de demolição do Bairro do Aleixo começará até final do ano 2011. Durante a recolha de dados que efectuamos, identificamos os BHS do Aleixo, Pinheiro Torres, Cerco do Porto,

Pasteleira Velha e Pasteleira Nova como pólos de tráfico/consumo de estupefacientes, com alta visibilidade do fenómeno e repercussões ao nível da ordem e tranquilidade das comunidades residentes e limítrofes. Encravado no casco histórico da cidade o Bairro da Sé continua a constituir um espaço de desvio intimamente ligado com o tráfico/consumo de drogas. O isolamento geográfico do Bairro da Sé, a degradação do edificado e a manutenção de estilos de vida desviantes (economia familiar centralizada na venda/tráfico de estupefacientes) são frequentemente apontados como potenciadores de fenómenos criminosos.

4.4.4.1. Despejos

As acções de despejo coercivo levadas a cabo nos bairros de gestão camarária requerem presença policial constante pela elevada possibilidade do surgimento de condutas desviantes, nomeadamente alterações de ordem pública e agressões.

De acordo com a Lei n.º 21/2009, de 6 de Novembro, são motivos de cessação de utilização do fogo em regime de arrendamento social as seguintes causas: Alteração da natureza económica que determinou a atribuição do fogo; Prestação pelo ocupante de falsas declarações sobre os rendimentos do agregado familiar ou sobre factos e requisitos determinantes do acesso ou da manutenção da cedência; Mora no pagamento das rendas por período superior a três meses; Oposição à realização de obras de conservação ou de obras urgentes na habitação; Não uso da habitação pelo ocupante por período superior a seis meses ou pelo agregado familiar por período superior a dois meses; e Recebimento de apoio financeiro público para fins habitacionais ou detenção, a qualquer título, de outra habitação adequada ao agregado familiar.

As acções de despejo são avaliadas previamente entre a Domussocial, empresa municipal responsável pela gestão do parque habitacional da CMP e a PMP que efectua um relatório síntese do grau de risco associado efectuada até 72 horas antes da diligência. No relatório são indicados vários factores de análise que poderão contribuir para um maior ou menor efectivo policial destacado. São elementos fundamentais de análise:

- a) *Composição do agregado familiar por segmento etário;*
- b) *Indicadores de ordem pública e criminalidade associados à habitação;*
- c) *Indicadores de ordem pública e criminalidade associados ao espaço envolvente.* Tal como acontece na avaliação dos indicadores associados à habitação é importante avaliar a presença de condutas ilícitas no que respeita à alteração frequente da ordem pública, ao tráfico e

consumo de substâncias ilícitas, aos crimes contra o património e aos crimes contra as pessoas;

- d) *Condições de salubridade*. Não raras vezes as condições de salubridade abaixo dos limites da dignidade humana obrigam a redobrar os cuidados sanitários com o pessoal policial (utilização de máscaras e luvas);
- e) *Historial social do agregado*. Neste item é relevante saber se o agregado recebe apoio exterior frequente de IPSS's, Segurança Social ou apoio médico;
- f) *A presença de canídeos de raça perigosa ou potencialmente perigosa*. A classificação de animais perigosos e potencialmente perigosos é a constante do Decreto-Lei n.º 315/2009, de 29 de Outubro e baseia-se no critério da existência de historial agressivo do animal (perigosos) ou devido às características da espécie (tamanho, tamanho e potência mandibular). O CRMP no art.º C-3/20º proíbe expressamente a posse destes animais em habitações e espaços de propriedade municipal. Contudo, não raras vezes os funcionários e polícia municipal deparam com a existência de cães que necessitam de técnicas de captura específica face ao elevado potencial de agressão.

Relativamente à recuperação administrativa de habitações municipais (Quadro 10) esta processa-se por dois cenários diferenciados: a entrega voluntária das chaves da habitação após notificação do despejo, ou por recuperação coerciva através de despejo executado. Neste caso a apropriação coerciva do imóvel faz-se através do arrombamento da porta e substituição das fechaduras. Não deixa de ser relevante registar que a maioria das acções de despejo é executada de forma coerciva em certa medida sugerindo um não acatamento voluntário da vontade do município. No ano de 2008 apenas em 9,6% dos casos houve entrega voluntária das chaves da habitação. Os anos 2009 e 2010 registaram uma melhoria considerável no cumprimento voluntário da acção coerciva cifrando-se os valores próximo dos 50% (46,7% em 2009 e 47,8% em 2010). No Quadro 11 elencamos as acções de despejo em função dos bairros de gestão municipal.

Quadro 10. Análise comparativa recuperação administrativa das habitações municipais

ANO	Entrega voluntária de chave	Despejo coercivo
2008	19	198
217 habitações recuperadas		
2009	29	60
89 habitações recuperadas		
2010	43	90
133 habitações recuperadas		

Quadro 11. Análise comparativa da execução de despejos (2008, 2009 e 2010)

Bairro	2008	2009	2010	total
Bloco Duque de Saldanha	0	1	1	2
Bairro S. João de Deus	31	1	3	35
Bairro S. Vicente de Paulo	10	3	0	13
Bairro da Rainha D. Leonor	1	0	5	6
Bairro de Aldoar	5	6	3	14
Bairro da Agra do Amial	4	3	1	8
Bairro das Campinas	23	5	5	33
Bairro de Francos	6	6	9	21
Bairro do Carriçal	6	1	2	9
Bairro do Carvalhido	1	2	4	7
Bairro do Cerco do Porto	24	4	12	40
Bairro de Fernão Magalhães	3	1	3	7
Bairro da Fonte da Moura	5	5	5	15
Bairro do Eng.º Machado Vaz	1	2	5	8
Bairro do Outeiro	5	3	6	14
Bairro da Pasteleira	11	2	10	23
Bairro Pio XII	1	1	0	2
Bairro do Regado	13	4	7	24
Bairro S. Roque da Lameira	7	2	5	14
Bairro do Aleixo	6	1	5	12
Bairro do Bom Pastor	3	0	2	5
Bairro de Contumil	2	0	5	7
Bairro do Falcão	4	0	2	6
Bairro do Lagarteiro	11	3	4	18
Bairro de Lordelo	2	1	1	4
Bairro do Monte da Bela	2	3	1	6
Bairro do Dr. Nuno Pinheiro Torres	8	3	4	15
Bairro de Bessa Leite	0	0	0	0
Bairro Central de Francos	1	0	0	1
Bairro de Ramalde	5	1	0	6
Bairro da Mouteira	1	3	2	6
Urbanização de Santa Luzia	0	3	4	7
Agrupamento Habitacional das Condominhas	0	0	0	0
Agrupamento Habitacional da Pasteleira	2	4	4	10
Agrupamento Habitacional do Falcão	3	1	2	6
Agrupamento Habitacional do Viso	0	3	3	6
Agrupamento Habitacional da Fontinha	0	1	1	2
Agrupamento Habitacional das Antas	1	0	0	1
Agrupamento Habitacional do Ilhéu	2	2	0	4
Conjunto Habitacional Monte S. João	1	0	1	2
Património	5	7	6	18
Conjunto Habitacional Parceria Antunes	1	1	0	2
Total	217	89	133	439

O *boom* de desalojamento do Bairro S. João de Deus iniciou-se antes do início do nosso estudo (2007) e concluiu-se com a demolição do último bloco em 2008. A indicação do Bairro S. João de Deus para os anos 2009 e 2010 diz respeito ao conjunto habitacional de residências tipo-moradia que não foram demolidas. Parte da população residente do bairro foi transferida para outros BHS do Porto e outra parte despejada sem direito a residência por haver conexões dos agregados com o tráfico de drogas. O bairro foi um dos “emblemas” da miséria humana da cidade durante mais de uma década. Nele

cresceu e desenvolveu-se o denominado “vale dos leprosos”, área onde os toxicodependentes viviam, consumiam e, em alguns casos, morriam sem qualquer assistência.

4.4.4.2. Cortes de água

O abastecimento de água à população residente na cidade é feito pela Empresa Municipal Águas do Porto. Tal como acontece com a execução de despejos as operações de corte de água apresentam muitas vezes um elevado potencial de desordem. Durante o período de estudo foram agredidos 10 funcionários. Perante a volatilidade de alguns locais, em particular os BHS, a PMP, desde 2008, passou a prestar protecção às acções de corte de água.

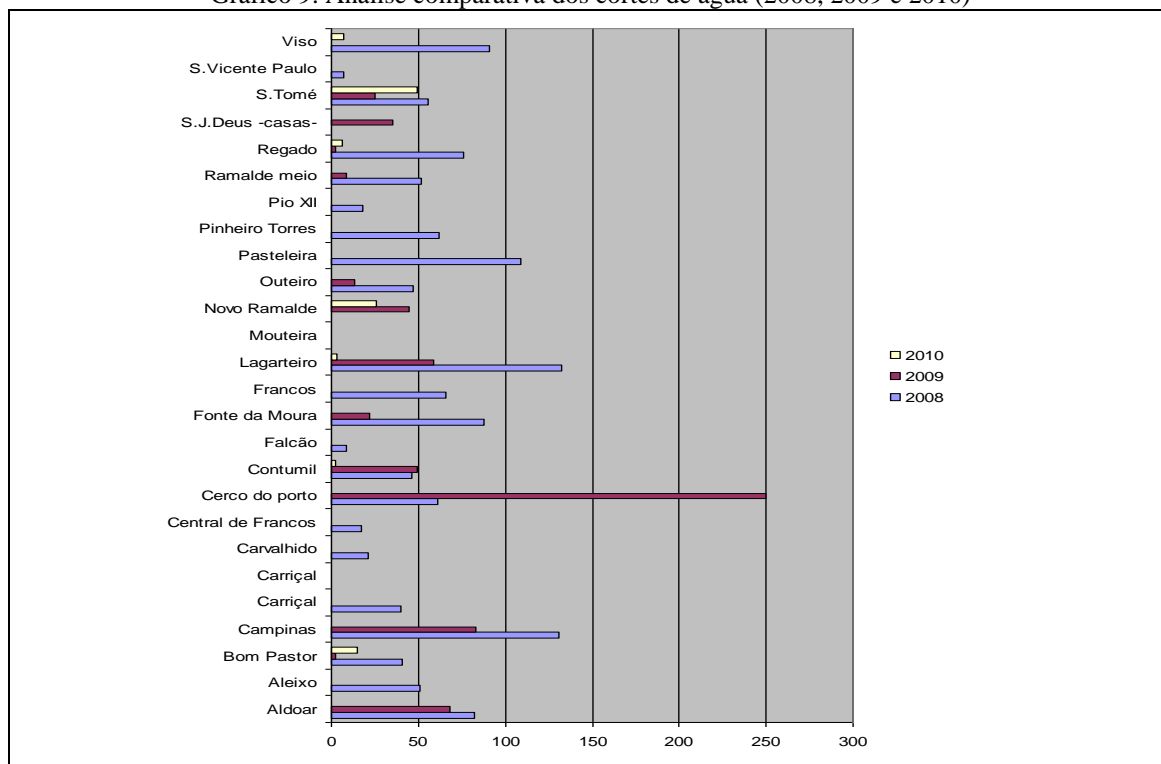
Como se poderá constatar a maioria dos BHS apresenta situações de ilicitude (Quadro 12 e Gráfico 9). Convém esclarecer que os cortes de água são feitos por incumprimento dos pagamentos mensais devidos e, não raras vezes, por ligações ilícitas ao ramal de abastecimento público. Em alguns casos a operação pode circunscrever-se à selagem do ramal, mas nos casos de ligação ilícita a intervenção requer mais cuidados técnicos e intervenção mais demorada.

O ano de 2008 registou o maior número de intervenções regredindo para metade em 2009 e para menos de 10% em 2010. Os cortes de água foram percebidos pelas comunidades locais como uma forma igualitária de tratamento. Durante vários anos alguns clientes limitaram-se a usufruir do serviço de abastecimento sem qualquer iniciativa de pagamento ou negociação da dívida. Em alguns casos, as dívidas ultrapassavam os 25.000 euros. Relativamente aos BHS líderes o BCP aparece destacado com 311 intervenções, seguido pelas Campinas com 214. As intervenções foram bem-sucedidas em mais de 70% dos casos indicados. Nos acompanhamentos efectuados pela PMP não se registaram perturbações da ordem pública ou agressão aos funcionários municipais.

Quadro 12. Análise comparativa dos cortes de água (2008, 2009 e 2010)

	2008	2009	2010	total
Aldoar	82	68		150
Aleixo	51			51
Bom Pastor	41	2	15	58
Campinas	131	83		214
Carriçal	40	1		41
Carriçal			1	1
Carvalhido	21			21
Central de Francos	17			17
Cerco do porto	61	250		311
Contumil	46	49	2	97
Falcão	9			9
Fonte da Moura	88	22		110
Francos	66		1	67
Lagarteiro	132	59	3	194
Mouteira	1			1
Novo Ramalde		45	26	71
Outeiro	47	13		60
Pasteleira	109	1		110
Pinheiro Torres	62			62
Pio XII	18			18
Ramalde meio	52	9		61
Regado	76	2	6	84
S.J.Deus -casas-		35	1	36
S.Tomé	56	25	49	130
S.Vicente Paulo	7			7
Viso	91	1	7	99
Total	1304	665	111	2080

Gráfico 9. Análise comparativa dos cortes de água (2008, 2009 e 2010)



4.4.5. Notificações, averiguações e identificações

Em 2008, 2009 e 2010 a PM realizou **2932** diligências associadas a notificações/identificações/averiguações (Quadro 13). Estas diligências foram, maioritariamente, executadas por solicitação de organismos ligados à CMP. A PMP recebe diariamente um número elevado de solicitações externas (câmaras municipais, organismos públicos) que, pela falta de efectivo, são devolvidas às entidades emissoras. No momento presente esta função é desenvolvida por três agentes-motociclistas.

Quadro 13. Análise comparativa das solicitações CMP e externas (2008, 2009 e 2010)

	2008	2009	2010	total
CMP	1015	1021	144	2180
Ent. Externa	190	316	246	752
			total	2932

4.4.6. Portarias

O projecto das portarias foi criado em 2010 tendo por base a necessidade de proceder a uma gestão sustentável e efectiva ao nível dos recursos financeiros/humanos. Neste contexto, a CMP e a empresa de segurança privada encetaram um estudo de avaliação dos espaços municipais onde estavam afectos recursos humanos com as funções de vigilância, nomeadamente ao nível do tipo de horários realizados, número de efectivos e a possibilidade de agilização/ajustamento da diversidade de serviços realizados às necessidades reais de vigilância dos locais.

Assim, verificou-se que nalguns casos foi possível substituir vigilância fixa por vigilância móvel e, noutros casos, verificou-se a possibilidade de, paulatinamente, substituir-se elementos de segurança privada por elementos da CMP, em regime de mobilidade, potenciando, desta forma os recursos internos. Contudo, foi considerado pertinente a afectação deste projecto à PMP, pela especificidade das atribuições que lhe estão acometidas, nomeadamente as que se referem às questões de segurança. Estes actos de gestão resultaram, numa primeira fase, na mobilidade de 16 colaboradores para a PMP, em Julho de 2010 e numa segunda fase na integração de recursos humanos disponibilizados através do programa Contrato Emprego Inserção, do Instituto de Emprego e Formação Profissional, em parceria com a Fundação Social do Porto/CMP. O público-alvo deste projecto centrou-se nos colaboradores da CMP, assistentes operacionais, em regime de mobilidade e colaboradores afectos ao centro de emprego, designados por CEI+ - Contrato Emprego e Inserção.

Tendo por base o actual contexto económico e social, a CMP, como entidade pública, necessitou de reajustar os seus recursos financeiros e humanos, com o intuito de promover uma maior eficácia e eficiência da gestão dos seus recursos, de forma a melhorar a sustentabilidade da instituição. Neste pressuposto, e no que concerne a este projecto, foi efectuado um levantamento exaustivo dos custos suportados com o contrato realizado com a empresa de segurança privada para a segurança/vigilância de todos os espaços municipais, nos horários definidos por cada unidade orgânica, tendo em conta a realidade de cada espaço.

Posteriormente, foi realizada uma sondagem de opinião junto dos dirigentes municipais acerca da eventual possibilidade de se poderem adoptar medidas que resultassem numa redução de custos. Daí a necessidade de acolher sugestões, que, por norma fazem emergir soluções de consenso. Face ao exposto, foram elaboradas um conjunto de medidas passíveis de serem implementadas, e capazes de fazer face a este tipo de necessidades. Dada a diversidade de espaços municipais e a necessidade de vigilância dos mesmos, promoveu-se um reajustamento no contrato inicial com a empresa de segurança privada, no que concerne ao número de elementos efectivos em cada espaço, tipo de horário a realizar e, num número significativo de espaços, a substituição de segurança presencial por segurança realizada em regime de ronda móvel, no horário compreendido entre as 22H00 e as 06H00.

Ainda neste reajustamento foram substituídos, numa primeira fase, elementos Securitas de 7 espaços municipais por colaboradores CMP, com diferentes valências. O recurso a estes colaboradores promoveu, assim, uma rentabilização efectiva de meios humanos, em regime de mobilidade, potenciando, desta forma, a sua polivalência e uma franca flexibilidade/adaptação a novos contextos de trabalho. Contudo, na mudança há sempre uma resistência muito acentuada e que, por vezes, perdura no tempo, quer por parte das estruturas, quer por parte dos próprios colaboradores. Mas, esta mudança foi sendo apropriada numa fase intermédia de forma positiva pelas partes, o que origina que na actualidade todos quantos estão envolvidos no projecto sintam que a aposta foi muito vantajosa. Um dos exemplos que pode espelhar esta afirmação pode ser a criação de uma bolsa de voluntários disponíveis para participarem em actividades extraordinárias, realizadas nos diferentes espaços, o qual é compensado através de folgas de serviço.

São objectivos do projecto de portarias: Efectiva gestão de recursos financeiros/humanos e consequente redução de custos; Satisfação de clientes internos/externos, oferecendo um serviço público de qualidade; Mobilidade e afectação

de colaboradores de diversas valências CMP; Formação especializada para recursos humanos, no sentido da flexibilização, polivalência e adaptação a novos contextos de trabalho; Substituição total de vigilância Securitas, em regime diurno, por um serviço de recepção e atendimento com efectivos CMP.

Tendo por base os objectivos definidos para este projecto, “Recepção e Atendimento”, torna-se imprescindível a aplicação de um conjunto de metodologias mensuráveis, que permitam avaliar os objectivos a atingir. Para o arranque do projecto “Recepção e Atendimento” foi essencial efectuar uma planificação prévia dos procedimentos necessários a adoptar. Assim, foram calendarizadas um conjunto de acções a desenvolver, por sequência de prioridades.

A aquisição/amplificação de competências extraordinárias para o público-alvo, deste projecto, resultou na agilização/concretização de formações que contribuem para o contexto laboral, dentro das funções que exercem. Estas competências a adquirir, resultaram num cruzamento de dados entre a PMP e a DMRH.

4.4.7. Ruído

A violação do “sossego” dos munícipes é, por rigor, denunciada com muita frequência (Quadro 14). As 363 intervenções policiais verificadas englobam: Pedido de fiscalização de LER por parte da DMASU; Fiscalização de estabelecimentos em infracção ao horário estipulado; Ruídos provocados depois das 20.00; Ruídos provocados durante os fins-de-semana; Ruídos provocados por obras ou outras actividades de laboração.

Quadro 14. Análise comparativa das intervenções da PMP no ruído (2008, 2009 e 2010)

2008	2009	2010
97	169	97

4.4.8. Áreas de diversão formal e informal

A distinção apontada por Racasens (2007) entre divertimento informal (espaços públicos) e divertimento formal (bares e discotecas) encontra eco na realidade do Porto. A convivência de um espaço físico detentor de populações residentes mais envelhecidas (ex.: Ribeira) com grupos de pessoas de escalão etário mais baixo é gerador de fricções

que geralmente acabam com o recurso à intervenção policial (linha 112) motivada pela alteração da ordem pública ou ruído. A ruptura dos hábitos, a tranquilidade dos espaços e as clivagens que possam advir da violação do justo descanso das populações residentes a par com a prática de algumas incivildades (conspuração de via pública, entre outros) podem também contribuir para a génese de outros comportamentos – incivildades ou pequena delinquência – que participam na construção do sentimento de insegurança.

Por outro lado as zonas de divertimento formal – bares, pubs e discotecas – etiquetadas pelos *media* e pela opinião pública como locais onde é frequente existirem agressões mais ou menos graves, a par das sucessivas operações de órgãos de polícia criminal (PSP, PJ, ASAE) são determinantes no potencial criminógeno com implicação directa na qualidade de vida e no sentimento de segurança.

As zonas de diversão encontram-se polarizadas entre as áreas citadinas, encravadas no casco urbano, e ribeirinhas (da ribeira até à Foz) e nas áreas periféricas contíguas a municípios vizinhos (zona industrial). São, por excelência, espaços de grande concentração de pessoas e veículos com dinâmicas sazonais centralizadas, em particular, nos períodos de fim-de-semana.

Sejam fenómenos de violência primários (caracterizados pelo insulto ou violência menos gravosa) ou ritualizados (onde se encontram alguns traços de cultura de bando delinquente segundo Agra & Castro, 2007) é um dado adquirido que existe sempre algum potencial criminógeno onde é quebrada a rotina do espaço. Tal como preconiza Wilson e Kelling (1982) a desarrumação do espaço físico contribui, a par da criminalidade, para o desenvolvimento de sentimento de insegurança. A limpeza do espaço, a presença de elementos anómicos como os *grafitti*, o edificado degradado e a falta de iluminação são apenas alguns dos elementos que a teoria convoca para o aparecimento de zonas *alien*.

Neste contexto evidenciamos duas situações de espaço informais de divertimento. Ao longo do nosso estudo pudemos observar a transição de áreas de conceitos de diversão de Rua. Tal como indicamos a polarização da diversão nas áreas de limite urbano, em particular no eixo formado pela Rua Manuel Pinto de Azevedo e Rua Fontes Pereira de Melo era sustentada por grandes espaços de diversão (geralmente armazéns) que acomodavam um número considerável de clientes. Sendo espaços em certa medida arredados do movimento citadino passavam facilmente despercebidos à maioria da população da cidade. O contacto com estas áreas estabelecia-se mais no

plano discursivo disseminado no grupo de pares e no contexto familiar do que na vivência propriamente dita. O surgimento de vários actos criminais de relevo, dos quais salientamos as ofensas corporais graves e os homicídios entre elementos de grupos rivais, iniciou o processo de abandono destas áreas. O processo judicial denominado “*noite branca*” que levou ao banco dos réus vários suspeitos de homicídios interligados com o *bas-fond* das grandes discotecas da zona industrial deu claridade às fragilidades do espaço e ao potencial de insegurança objectiva que se vivia nestes locais.

Nos finais de 2007 a baixa do Porto aprende uma nova forma de estar com a diversão nocturna. Impulsionado pelo fenómeno da presença massiva de jovens nas ruas, característico do país vizinho, inicia-se um *boom* de implantação de espaços de diversão em pleno coração da baixa. Esta nova tipologia de clientela encontra no espaço público a sala de estar onde pode socializar com os outros. O fenómeno, que inicialmente se circunscreveu à Rua Galerias de Paris, em menos de um ano proliferou pelas áreas adjacentes: Rua Cândido dos Reis, Rua da Fábrica, Praça Filipa de Lencastre, Praça Parada Leitão. Criou-se uma dinâmica de diversão distinta daquela que era feita “intra-paredes” para dar lugar a um único espaço de diversão alimentado logisticamente pelos bares. O interesse da diversão é, sobretudo, pela fruição do espaço público e não pelo estabelecimento A ou B. O bar funciona como um género de *pipeline* de bebidas.

Fenómeno distinto surgiu na Ribeira, mais concretamente na Rua da Lada. A “*Noite dos Valdes*” congrega todas as segundas-feiras várias centenas de jovens do ensino secundário e superior que, aproveitando o preço convidativo das bebidas e a quantidade servida, encontram nos arcos da Ribeira uma nova forma de diversão. A denominação Valdes é uma charada nortenha à troca tradicional dos vês pelos bês. O balde ou valde traz consigo a noção de capacidade ou tamanho do copo. Geralmente são servidas várias bebidas brancas misturadas em copos de plástico com capacidade de 0,5 litros. A disponibilização de bebidas de elevado teor alcoólico a preços bastante abaixo dos praticados nos bares de primeira linha funciona com um chamariz comercial e invariavelmente origina um número elevado de indivíduos fortemente alcoolizados. A noite dos Valdes é percebida pela população residente com uma séria ameaça, não só ao descanso mas, sobretudo, à ordem pública pelo número elevado de cenas de pugilato que origina.

Tal como foi descrito as zonas de diversão nocturna são particularmente propícias a condutas criminais associadas pelo elevado número de frequentadores,

alguns deles vulneráveis pelo consumo excessivo de bebidas alcoólicas e drogas. A actuação da PMP nas áreas de diversão formal e informal centra-se na fiscalização dos horários de funcionamento, quase sempre ultrapassados pelos proprietários dos espaços, na verificação e irradicação de incivildades, e na fiscalização dos fenómenos de venda ambulante associados a grandes movimentos de pessoas.

4.4.9. Expediente criminal

No âmbito da sua competência de polícia municipal e cumprindo o dever de comunicar ao Ministério Público todos os crimes de natureza pública ou semi-pública que tenham conhecimento no exercício das suas funções, os agentes da PMP elaboraram durante 2008, 2009 e 2010, 304 participações criminais.

Assumem particular destaque nos delitos participados ao Ministério Público os crimes de: Contrafacção directamente associada a prática comercial nas feiras da Vandoma e Cerco do Porto; Usurpação e violação das normas de protecção dos direitos de autor e direitos conexos através de cópias “pirata” de videogramas e fonogramas; Furtos (residual); Tráfico de estupefacientes (residual); Transacção de espécies protegidas junto da feira dos pássaros. O número de crimes contra a autoridade pública é considerado residual no período em análise.

4.4.10. Venda ambulante

Durante o ano 2008, 2009 e 2010 a PMP registou 2524 participações por venda ambulante que resultaram na apreensão de 8078 quilogramas de peixe e de 59469 objectos de natureza variada (Quadro 15). A fiscalização da VA é a categoria que detém o maior impacto estatístico no balanço operacional da PMP.

Quadro 15. Análise comparativa das intervenções da PMP na venda ambulante		
2008	2009	2010
1203	985	336

No que concerne à actividade de combate à VA ela centraliza-se, sobretudo, nas redes organizadas de distribuição. A actuação policial neste domínio apenas surte efeito se existir uma actuação contínua diária o que, por si, poderá constituir um primeiro obstáculo à apropriação espacial por parte dos vendedores. O número de vendedores ambulantes ilegais é incerto. Podemos categorizar a VA em quatro tipologias distintas:

Venda de peixe; Venda de produtos hortícolas; Venda de artigos variados; Venda de produtos contrafeitos. Pela rotina policial diária e pelas identificações obtidas para o processo contrordenacional cifram-se mais de 50 vendedoras de peixe. Esta actividade é desenvolvida na sua totalidade por mulheres provenientes de áreas piscatórias (Matosinhos e Afurada). Arriscaríamos a afirmar que a venda de peixe na cidade do Porto acompanhou a evolução histórica do burgo. Em contraposição à vida nomádica das peixeiras assistimos a um fenómeno de fidelização da clientela em função da área geográfica que prevalece durante anos seguidos. Por outras palavras a venda de peixe ilícita obedece à típica lei da oferta e da procura e atinge um público-alvo que ao aproveitar preços mais convidativos eterniza a sua fixação na rua. É um negócio de raiz familiar que se transmite de mães para filhas à medida que as leis da vida vão impondo a sua alternância.

Em virtude da presença policial contínua junto das áreas com maior número de “postos” de venda de peixe assistiu-se durante o ano de 2008 e seguintes a uma alteração do *modus operandi* da actividade. Com efeito, as vendedoras que até aí expunham, ainda que sub-repticiamente, os artigos às “freguesas” passaram a efectuar as vendas de acordo com as solicitações feitas através de telemóvel. Do ponto de vista técnico-jurídico a intervenção policial passou a encontrar vários obstáculos no estabelecimento do nexos causal entre a posse efectiva do peixe e a transacção comercial propriamente dita, elementos fundamentais para a tipificação do ilícito.

A venda de produtos hortícolas opera-se obedecendo às mesmas regras de fidelização da venda de peixe, ou seja, é comum encontrar-se o mesmo vendedor que exerce a actividade ao longo dos anos. Paralelamente a venda ilícita de grandes quantidades de produtos hortícolas realiza-se durante a noite junto dos principais mercados abastecedores, nomeadamente Bom Sucesso e Bolhão. Esta tipologia de actividade, longe dos olhares dos transeuntes, obedece quase aos mesmos propósitos das acções criminais pelo seu afastamento das rotinas e pelo encapotamento da acção ilícita. Geralmente estes bastidores de venda são frequentados por clientes certos com interesses na área da restauração. Por envolver grandes somas de dinheiro e por acontecer quase no crepúsculo da manhã são actividades fortemente reactivas às actuações policiais com potencial de alteração de ordem pública.

Algumas intervenções policiais contra vendedores ambulantes, nomeadamente a venda de peixe, revelaram também que nem sempre a população compreende as motivações policiais na fiscalização deste tipo de ilícito. Enquanto estratégia de

intervenção a PMP procura dar a conhecer as motivações latentes no serviço policial em curso e informar sempre o infractor dos objectivos e das molduras sancionatórias em que incorre.

4.4.10.1. Tipologias de artigos apreendidos

Os Quadros 16, 17 e 18 dizem respeito às tipologias de artigos apreendidos nas operações de rotina da PMP. Relativamente às apreensões de pescado o número indicado corresponde a unidades em quilograma. Os restantes artigos são contabilizados por unidade/peça. O Gráfico 10 representa a análise comparativa longitudinal nas diversas categorias de material apreendido.

Quadro 16. Apreensões de venda ambulante por tipologia de artigos (2008)

ano 2008	Peixe	Vestuário	Guarda-chuvas	Óculos	Perfume	Bebidas	Relógios	CD's/DVD's	Marroquinaria	TOTAL
JAN	230	512	5	16	2	47	7	770	126	1715
FEV	244	356	13	75	4	2022	1	2540	41	5296
MAR	237	309	32	56	4	1012	79	3631	39	5399
ABR	376	201	11	130	10	50		995	57	1830
MAI	304	230	69	69	22			612	129	1435
JUN	222	590	2	117				1047	195	2173
JUL	352	188	12	70				902	9	1533
AGO	299	215	13	130				444	13	1114
SET	342	441	3	75				1109	44	2014
OUT	331	223	58	6				308	15	941
NOV	256	92		2				101	136	587
DEZ	232	258							32	522
TOTAL	3425	3615	218	746	42	3131	87	12459	836	24559

Quadro 17. Apreensões de venda ambulante por tipologia de artigos (2009)

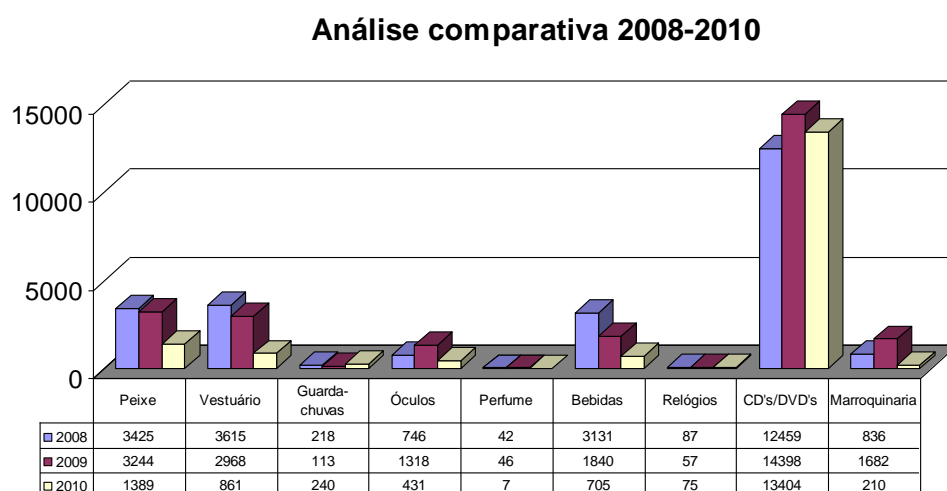
ano 2009	Peixe	Vestuário	Guarda-chuvas	Óculos	Perfume	Bebidas	Relógios	CD's/DVD's	Marroquinaria	TOTAL
JAN	196	220	15	41	5	1356	1	987	19	2840
FEV	297	194	13	55	16	318	4	1153	12	2062
MAR	121	372	4	59	25	166	6	772	632	2157
ABR	113	404	11	177			9	1658	7	2379
MAI	419	140	42	115			13	1166	258	2153
JUN	181	19	28	137			14	1984	217	2580
JUL	522	488		401			10	1668	526	3615
AGO	610	26		136				1509	11	2292
SET	258	504		182				809		1753
OUT	417	221		15				1279		1932
NOV	99	188						593		880
DEZ	11	192						820		1023
TOTAL	3244	2968	113	1318	46	1840	57	14398	1682	25666

Quadro 18. Apreensões de venda ambulante por tipologia de artigos (2010)

ano 2010

	Peixe	Vestuário	Guarda-chuvas	Óculos	Perfume	Bebidas	Relógios	CD's/DVD's	Marroquinaria	TOTAL
JAN	117	156	29	3	2	54	2	1870	14	2247
FEV	248	97	87	24	5	338	5	1671		2475
MAR	31	315	56	94		313	18	406		1233
ABR	187	32	1	151			1	1501		1873
MAI	202	10	29	71			19	298	143	772
JUN										
JUL	68	40	38	52			20	2463	43	2724
AGO	163	120		36			7	913		1239
SET	98	14					3	827		942
OUT	52	77						1298		1427
NOV	220							2157		2377
DEZ	3								10	13
TOTAL	1389	861	240	431	7	705	75	13404	210	17322

Gráfico 10. Análise comparativa por tipologia de artigos



A prevalência da apreensão de DVD's é notória quando comparada com as demais categorias. Tal facto deve-se à forte proliferação da venda de registos fonográficos e videogramas contrafeitos junto de públicos-alvo específicos. A quase totalidade das apreensões foi feita na feira da Vandoma e feira do Cerco que ocorrem semanalmente, sábado e domingo.

4.4.10.2. Espécies protegidas

Relativamente à apreensão de espécies protegidas esta ocorre por violação dos diplomas legais principais vigentes em Portugal. Destacamos os seguintes diplomas: O Decreto n.º 103/80, de 11 de Outubro, que aprova para ratificação a Convenção sobre a Conservação das Espécies Migradoras Pertencentes à Fauna Selvagem (CMS); A Lei

n.º 90/88, de 13 de Agosto, que visa a Protecção do lobo ibérico; O Decreto-Lei n.º 316/89, de 22 de Setembro, que regulamenta a aplicação da convenção da vida selvagem e dos habitats naturais na Europa; o Decreto-Lei n.º 423/89, de 4 de Dezembro, que estabelece o regime de protecção do azevinho espontâneo; o Decreto-Lei n.º 139/90, de 27 de Abril, que regulamenta a Lei do lobo ibérico; o Decreto-Lei n.º 140/99, de 24 de Abril, que revê a transposição para a ordem jurídica interna da Directiva n.º 79/409/CEE, do Conselho, de 2 de Abril, relativa à conservação das aves selvagens, e da Directiva n.º 92/43/CEE, do Conselho, de 21 de Maio, relativa à preservação dos habitats naturais e da fauna e da flora selvagens; a Portaria n.º 7/2010, de 5 de Janeiro, que regulamenta as condições de organização, manutenção e actualização do Registo Nacional CITES e as condições do exercício das actividades que impliquem a detenção de várias espécies. As operações policiais desenroladas na feira dos passarinhos, obedece a todos os critérios de acções de combate à criminalidade. Genericamente as espécies mais vendidas e de fácil identificação são as espécies autóctones (pintassilgos, Dom Fafes, melros, verdilhões). O comércio destas espécies é feito fora dos limites da feira e de forma encapotada (gaiola dentro de viaturas particulares). Nos casos das espécies protegidas ao abrigo da CITES a identificação requer técnicos especializados do ICNB.

4.4.11. Obras

Até 2010 a fiscalização de obras particulares estava adstrita à Direcção Municipal do Urbanismo. Com a aprovação da macroestrutura camarária de 2010 foi criado um departamento de fiscalização tutelado pelo Pelouro da Protecção Civil, Controlo Interno e Fiscalização que abarca as acções inspectivas das obras particulares na cidade do Porto. No âmbito das atribuições transversais às matérias do CRMP a PMP desenvolve acções de fiscalização de obras particulares, geralmente efectuada por denúncia directa aos serviços. Apesar da elevada especificidade técnica os elementos da PMP procuram fornecer à DMF processos sólidos para instrução de processos futuros. As acções de formação sobre as recentes alterações ao RJUE abrangeram as chefias dos sectores de policiamento. A PMP tem colaborado com a DMU na selagem e encerramento de estabelecimentos que laboram sem a necessária licença de utilização.

4.4.12. Publicidade

Ao longo de 2008, 2009 e 2010 a PMP colaborou em 191 iniciativas de remoção de publicidade ilícita. A experiência recolhida neste estudo constatou que, um pouco por toda a cidade, existem fenómenos específicos de publicidade a prestação de serviços e a empresas fora das condições previstas no CRMP. Todas as acções de remoção de publicidade são acompanhadas pela PMP pela necessidade de alteração das rotinas rodoviárias de algumas artérias. A publicidade aparece junto dos locais com alta visibilidade quer para peões quer para automobilistas.

4.4.13 Estabelecimentos

As intervenções da PMP no que aos estabelecimentos diz respeito – e englobamos neste conceito todos os estabelecimentos sujeitos a licenciamento municipal – são efectuadas perante os seguintes critérios: Denúncia de funcionamento irregular ou fora de horas; Fiscalização preventiva por sector de policiamento; Fiscalização da produção de ruído. A autuação de estabelecimentos de diversão nocturna a funcionarem fora-de-horas representa uma larga fatia das intervenções da PM, sobretudo por denúncia directa de moradores-vizinhos. De acordo com a legislação em vigor a competência para a verificação de licenciamento está sob jurisdição da ASAE. Os estabelecimentos de diversão nocturna são considerados alvos prioritários para a fiscalização conjunta da PMP e DMF.

4.4.14. Ocupações da via pública

A PMP exerceu no período em análise um esforço crescente na identificação e consequente autuação de ocupações ilícitas do espaço público. É uma infracção ao CRMP que ocorre com frequência em infra-estruturas municipais (bairros) na tentativa de apropriação do espaço público para fins privados (ex: arrumos, galinheiros, etc.). A este respeito Fernandes (1993) considera que, contrariamente ao que acontece nas comunidades urbanas, os bairros sociais são espaços apropriados pelo crescimento das cidades, onde o público se torna privado (apropriações de espaços térreos para instalação de hortas, esplanadas ou jardins privativos) e o privado se torna público perante a forte exposição do recato da vida. A tipologia de habitação existente nos bairros (várias habitações por piso) favorece o comunitarismo, a partilha e a

personalização de sentimentos que noutros locais da cidade passariam despercebidos. Assim, são diversas as intervenções da PM neste domínio das quais destacamos: Ocupação ilícita de espaço público para fins privados (anexos, arrumos, galinheiros, canis, entre outros); Ocupação ilícita do espaço público para fins comerciais; Ocupação do espaço público para fins comerciais em dimensões superiores ao autorizado (este tipo de intervenção ocorre geralmente nas festividades, divertimentos e esplanadas). A PMP tem estabelecido canais privilegiados de comunicação com a DMVP de forma a ter conhecimento em tempo útil de todas autorizações e respectivas dimensões de ocupação de espaço público.

4.4.15. Veículos abandonados

A cifra de 882 veículos abandonados na via pública não será, provavelmente, representativa do número real de veículos abandonados um pouco por toda a cidade. A presença de veículos em mau estado ou com claro sinal de abandono constitui uma das motivações que levam os munícipes a reclamarem sistematicamente uma vez que, mais do que o veículo em si, é a presença de um elemento físico estranho à normatividade do espaço que gera desconforto e potencia fenómenos de insegurança (Quadro 19).

Quadro 19. Análise comparativa de processos de viaturas abandonadas		
2008	2009	2010
258	238	326

É de referir que a PMP projecta a venda de 140 veículos rebocados da via pública ao abrigo do art.º 164º do Código da Estrada que não foram resgatados pelo seu proprietário. O surgimento de ciclos económicos com aumento do custo de vida acentuado proporciona condições para que as obrigações decorrentes das remoções (reboque + taxa de parque + contraordenação) não ocorram ou quando ocorrem sejam de valor acrescido. Por exemplo um veículo que fique depositado no parque municipal por um período de 30 dias só poderá ser resgatado perante o pagamento de 50 euros de taxa de remoção mais 450 euros de taxa de depósito. Feitas as contas em alguns casos é mais fácil não resgatar o veículo que pagar as contas em dívida. O não pagamento das obrigações relativas à circulação de viaturas, nomeadamente seguro, inspecção periódica e imposto de circulação, é apontado como factor potencial de abandono de

veículos na via pública e a circulação dos mesmos sem qualquer destes documentos implica a apreensão imediata do veículo até regularização da infracção sob pena de desobediência. O veículo presume-se em estacionamento abusivo e passível de reboque quando se encontre por mais de 30 dias ininterruptos em local da via pública ou em parque ou zona de estacionamento isento do pagamento de qualquer taxa (art.º 164º, n.º 1 al. a) do CE). Nos casos de estacionamentos abusivos em ZEDL este período é de duas horas (art.º 164º, n.º 1 al. d) do CE). Para os casos de viaturas manifestamente danificadas a presunção de estacionamento abusivo ocorre em 48 horas (art.º 164º, n.º 1 al. f) do CE). Os veículos são declarados perdidos a favor do município por ocupação.

4.5. Licenciamento de actividades

4.5.1 Guarda Nocturno

O guarda-nocturno é uma figura quase “lendária” do património humano das grandes cidades. Na cidade do Porto existem 10 guardas-nocturnos, com uma média etária de 64 anos. O exercício da actividade de guarda-nocturno concorre para a actividade de segurança pública e depende exclusivamente do licenciamento camarário. Com a entrada em vigor, a 18 de Abril de 2008, do novo Código Regulamentar do Município, foram finalmente criadas as condições para regularizar esta actividade sendo necessário cumprir escrupulosamente as imposições legais. A publicação do Decreto-Lei n.º 114/2008, de 1 de Julho, que altera o Decreto-Lei n.º 310/2002, de 18 de Dezembro, vem trazer novas obrigações para a regularização do serviço das quais salientamos: Obrigatoriedade de utilização de cartão identificativo e crachá (a definir por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das autarquia locais e administração interna); Obrigatoriedade do registo do GN's na Direcção Geral das Autarquias Locais; Obrigatoriedade do GN efectuar e manter um seguro incluindo a modalidade de seguro de grupo (nos termos fixados por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e administração interna) que garantam o pagamento por danos causados a terceiros no exercício e por causa da sua actividade. Os GN estão adstritos a esquadras de polícia onde entram de serviço todas as noites, pelas 00.00. Os giros de patrulhamento encontram-se divididos por GN de acordo com as áreas comerciais abrangidas (Quadro 20). Por não auferirem um salário mensal e viverem à custa das gratificações dadas pelos comerciantes das suas áreas de actuação os GN correm sério risco de serem extintos a breve trecho. Falamos com

alguns dos GN da cidade que se consideram meros “*pedintes-fardados*” que esperam pacientemente pela incerteza do fim-de-mês para auferirem de gratificação.

Quadro 20. Guardas-nocturnos por área de patrulhamento	
GN	Área
GN nº. 1	Ruas de Santa Catarina, Sá da Bandeira, Passos Manuel e Rua Formosa das Juntas de Freguesia de Santo Ildefonso e Bonfim
GN nº. 3	Ruas de Santa Catarina, Sá da Bandeira, Guedes de Azevedo, Rua da Alegria, Firmeza e Alves da Veiga das freguesias de St.º Ildefonso e Bonfim
GN nº. 6	3.ª Área da 9.ª Esquadra das freguesias de St.º Ildefonso e Bonfim
GN nº. 11	Área de Contumil das freguesias de Campanhã e Paranhos
GN nº. 12	Zona envolvente da Rua de Cedofeita da freguesia de Cedofeita
GN nº. 23	Av. da Boavista, Praça Mouzinho de Albuquerque, Ruas 5 de Outubro, Vanzeleres, Artes Gráficas, Augusto Gil, Moreira de Sá, 15 de Novembro, Agramonte, Gonçalo Sampaio e João de Deus das Freguesias de Massarelos, Cedofeita, Ramalde
GN nº. 34	S.Roque da Lameira, Falcão, Chaves de Oliveira, Antero de Albuquerque, Circunvalação e imediações, Cerco do Porto e imediações das Freguesias de Campanhã
GN nº. 48	Ruas de Faria Guimarães, Camões, Bonjardim e Santa Catarina das freguesias de St.º Ildefonso e Paranhos
GN nº. 49	Zona da Sé da Freguesia da Sé
GN nº. 50	Praça Exército Libertador, Av. de França, Rua Oliveira Monteiro e imediações das freguesias de Cedofeita e Ramalde

4.5.2. Arrumador de automóveis

A figura “jurídica” do arrumador de automóveis surge a reboque da grande exposição do fenómeno e do grande impacto que a actividade projectou na vida dos automobilistas das grandes metrópoles. Apesar de na letra da lei ser possível a legalização da actividade é certo que até ao momento do nosso estudo não existe nenhum pedido de licenciamento na PMP. De acordo com o Decreto-Lei n.º 310/2002 é da competência das câmaras municipais a atribuição da licença da actividade de arrumador de automóveis. O CRMP estabelece os critérios de atribuição de tal licença assim como os principais direitos e obrigações do arrumador licenciado.

Em 2008, 2009 e 2010 a PMP elaborou 73 autos de contra-ordenação pelo exercício ilegal da actividade o que representa apenas uma ínfima parcela da actividade quotidianamente desenvolvida nas ruas da cidade do Porto. Esta actuação vem “a reboque” das queixas constantes dos automobilistas e moradores de algumas ruas onde o fenómeno é particularmente visível. Apresentamos no Quadro 21 a distribuição do volume de participações contra-ordenacionais por ano.

Quadro 21. Análise comparativa de autos de notícia para arrumadores		
2008	2009	2010
38	7	28

Sobre a temática dos arrumadores o comando da PMP solicitou durante o ano de 2009 a cada comandante de sector um levantamento numérico aproximado de forma a aferir a evolução/regressão do fenómeno. Torna-se claro que desde o *terminus* do programa Porto Feliz a expressão numérica de arrumadores por artéria/área têm aumentado progressivamente. É um fenómeno de forte visibilidade e gerador de alguma tensão sobretudo nas situações onde quem quer estacionar a sua viatura é “duplamente tributado” (parcómetro + arrumador). Assistimos a algumas situações de aproveitamento da presença de arrumadores num espaço específico para fuga ao pagamento das taxas de estacionamento em zonas de duração limitada. Em regra, o *modus operandi* resume-se à circunstância do arrumador assumir o pagamento da ZEDL quando verifica a presença de elementos da fiscalização de trânsito em contrapartida com a gorjeta que o proprietário da viatura seguramente lhe dará (Quadro 22)

Quadro 22. Distribuição de arrumadores por artéria

Artérias	N
Infante, Ferreira Borges e S.Domingos	4
R. Passos Manuel	5
Bolhão	3
Campo Mártires da Pátria	9
R. Gonçalo Cristóvão	4
Bom Sucesso	4
Hospital Militar	4
Pç. República	6
Lapa	2
Antas e artérias limítrofes	20
Campanha	4
R. Antunes Guimarães	2
Av. Brasil	4
Foz	4
Av. Boavista e artérias contíguas	21
Zona industrial	4
TOTAL	98

O número obtido é meramente indicativo, e a percepção policial do terreno permite afirmar com alguma segurança que o universo será exponencialmente superior. O padrão de arrumador-toxicodependente é o mais representativo e a “actividade” desenrola-se de acordo com os fluxos rodoviários (estacionamento) de maior importância (ex. zonas de diversão, hospitais, grandes superfícies comerciais, etc.).

4.5.3. Arraiais

Um pouco por toda a cidade registamos a presença de festas populares geralmente associadas às tradições locais das freguesias portuenses. Os arraiais populares são maioritariamente celebrados em período de verão. As freguesias da cidade apresentam festividades associadas às tradições sanjoaninas, conforme apresentamos no Quadro 23.

Quadro 23. Tipologias dos licenciamentos por Arraiais

TIPOLOGIA	DIA	LOCAL	FREGUESIA
Festividade	01 a 19	Prç.D. João I	Santo Ildefonso
Festividade	01 a 19	Prc. Mouzinho de Albuquerque	Cedofeita
Festividade	01 a 19	Campos Mártires da Pátria	Miragaia
Festividade	19 e 20	Edifício Transparente	Nevogilde
Festividade	6	Diversas artérias	
Prova desportiva	6	Escadas dos Guindais	Sé
Arraial	23 a 27	Passeio Alegre	Foz do Douro
Prova desportiva	20	Diversas artérias	
Prova desportiva	19	Diversas artérias	
Arraial	14 a 30	Largo do Calém	Lordelo do Ouro
Arraial	11 a 27	Cais das Pedras	Massarelos
Arraial	09 a 30	Campo Mártires da Pátria	Miragaia
Arraial	04 a 30	Prç. da Alegria	Bonfim
Festividade	26	Rua de Santa Catarina	Santo Ildefonso
Festividade	10 a 27	Edifício Transparente	Nevogilde
Festividade	01 a 20	Prç. General Humberto Delgado	Santo Ildefonso
Arraial	25 a 29	Largo de S. Pedro	Campanhã
Arraial	23	Prç. da Ribeira	S. Nicolau
Arraial	23	Largo de Nevogilde	Nevogilde
Prova desportiva	19	Diversas artérias	
Festividade	19	Prç. D. João I	Santo Ildefonso
Arraial	12 a 30	Prç. da República	Cedofeita
Arraial	17 a 29	Prç. Estádio do Dragão	Campanhã
Arraial	12	Largo da Igreja de Ramalde	Ramalde
Arraial	02 a 30	Largo do Mazagão	Paranhos
Arraial	10 a 29	Rua de Miragaia	Miragaia
Festividade	6	Cais da Ribeira	S. Nicolau
Arraial	05 e 06	Prç. Nove de Abril	Paranhos
Festividade	1	Rua Instituto de Cegos S. Manuel	Cedofeita
Prova desportiva	3	Diversas artérias	
Prova desportiva	29 a 30	Edifício Transparente	Nevogilde
Arraial	26	Diversos locais	
Arraial	23	Rua Cândido dos Reis	Vitória
Festividade	23	Rua Gomes Freire	Bonfim
Festividade	23	Diversas artérias	
Festividade	26	Diversas artérias	
Festividade	23	Edifício Transparente	Nevogilde
Festividade	11 a 30	Prç. do Cubo	S. Nicolau
Arraial	19	Prç. da Batalha	Sé

4.5.4. Eventos Desportivos

A generalidade dos eventos desportivos que se realiza na cidade do Porto é autorizada pela PMP. Dos eventos registados destacamos provas de ciclismo, provas de cariz social (pedipaper, corrida contra o linfoma, corrida contra a osteoporose) e corridas calendarizadas (meia maratona, maratona, corrida de S.Silvestre) No decurso dos anos 2008 a 2010 a PMP licenciou 475 provas desportivas (Quadro 24).

Quadro 24. Análise comparativa do licenciamento de eventos desportivos		
2008	2009	2010
161	169	145

4.5.5. Eventos religiosos

O calendário religioso católico trás consigo um número significativo de eventos na via pública e junto a locais de culto. O tradicionalismo nortenho arreigado a uma forte visibilidade dos fenómenos religiosos também encontra eco na cidade do Porto. Destacamos as procissões associadas ao calendário Mariano, as festividades do Corpo de Deus, as celebrações da Semana Santa e Vias Sacras, entre outros. Durante o período em análise a PMP autorizou 59 eventos religiosos (Quadro 25).

Quadro 25. Análise comparativa do licenciamento de eventos religiosos		
2008	2009	2010
19	11	29

O ano de 2010 apresenta um número superior pelas festividades associadas à visita do Papa Bento XVI à cidade do Porto, a 13 de Maio. Nesse período preparatório a PMP acompanhou variados eventos paroquiais e outras iniciativas de grupos de jovens. De referir que em 2010 a procissão da imagem da Virgem Peregrina de Fátima trouxe à cidade mais de 80.000 pessoas numa procissão que atravessou toda a baixa portuense. Referenciamos, a título exemplificativo, o mês de Maio de 2010 (Quadro 26).

Quadro 26. Tipologias dos licenciamentos – eventos religiosos

TIPOLOGIA	DIA	LOCAL	FREGUESIA
Festividade	1	Edifício Transparente	Nevogilde
Festividade	01 a 31	Prç.D. João I	Santo Ildefonso
Festividade	01 a 31	Prc. Mouzinho de Albuquerque	Cedofeita
Festividade	01 a 31	Campos Mártires da Pátria	Miragaia
Festividade	2	Campo Mártires da Pátria	Miragaia
Religioso	2	Av. ^a dos Aliados	Santo Ildefonso
Prova desportiva	08 e 09	Diversas artérias	
Procissão	1	Diversas artérias	Vitória
Arraial	01 a 03	Rua de Vila Cova	Campanhã
Prova desportiva	22	Diversas artérias	Foz do Douro
Prova desportiva	30	Diversas artérias	
Prova desportiva	22	Diversas artérias	
Festividade	01 e 02	Edifício Transparente	Nevogilde
Prova desportiva	26	Castelo Queijo - Prç. Molhe	Foz do Douro
Festividade	23	Av. ^a Aliados	Santo Ildefonso
Festividade	19	Prç. Francisco Sá Carneiro	Bonfim
Festividade	29	Rua Cândido dos Reis	Vitória
Festividade	22	Rua Cândido dos Reis	Vitória
Procissão	13	Diversas artérias	S. Nicolau
Procissão	12	Diversas artérias	Bonfim
Procissão	12	Diversas artérias	Amial
Festividade	9	Campo Mártires da Pátria	Vitória
Festividade	27	Escadas dos Guindais	Sé
Prova desportiva	2	Diversas artérias	Aldoar
Festividade	4	Diversas artérias	
Procissão	29	Diversas artérias	Paranhos
Festividade	24 a 30	Prç. da República	Cedofeita
Festividade	19 a 31	Diversas artérias	
Festividade	21	Prç. da Ribeira	S. Nicolau
Prova desportiva	30	Diversas artérias	
Procissão	30	Diversas artérias	Bonfim
Festividade	29	Prç. D. João I	Santo Ildefonso

4.5.6. Máquinas de diversão

Uma das competências da PMP em matéria de licenciamento de actividades é a do licenciamento de máquinas de diversão. Esta actividade conheceu melhores dias no passado sobretudo perante a ausência de outras formas de diversão em videojogo. A “*democratização*” do entretenimento electrónico nos últimos dez anos transferiu a prática do videojogo dos cafés e salões de jogos para dentro de casa. A actividade da PMP divide-se entre os registos das máquinas, as licenças de exploração, os averbamentos de novas tipologias de máquinas às licenças iniciais e as mudanças dos locais de exploração. Saliente-se que o processo de licenciamento requer um parecer prévio das unidades policiais da área que orientam o sentido da decisão de acordo com a proximidade de estabelecimentos de ensino a menos de 100 metros do local de exploração. O número de licenças para exploração de jogo caiu de 157 registos para 60

registos 2010. O Quadro 27 traduz a tendência de redução dos locais onde ainda persistem algumas máquinas de jogos.

Quadro 27. Análise comparativa do licenciamento de máquinas de diversão

	2008	2009	2010
Registo	17	12	7
Licença	157	130	60
Averbamento	15	0	27
Mud. local	7	6	2

4.5.7. Leilões

O licenciamento de leilões é regulado pelo Decreto-Lei n.º 310/2002, de 18 de Dezembro. Genericamente a PMP autoriza a realização de leilões de obras de arte e de penhores (Quadro 28). É uma actividade cujo licenciamento será extinto com a adopção das medidas associadas ao projecto Licenciamento Zero, previstas para o primeiro semestre de 2011. O processo de licenciamento comporta duas fases: a recepção da documentação para licenciamento incluindo a listagem e registo fotográfico dos itens a leiloar e a partilha da informação com a Polícia Judiciária com o objectivo de verificação do comércio de obras de arte furtadas.

Quadro 28. Análise comparativa de licenciamento de leilões (2008, 2009 e 2010)

2008	2009	2010
43	53	63

4.5.8. Peditórios

Ao abrigo da lei que regula a prática e licenciamento de peditórios é da competência do presidente da câmara o seu licenciamento. Esta competência encontra-se subdelegada no comandante da PMP desde inícios de 2011 e sobre a qual ainda não existe informação numérica disponível. As actividades de peditório na via pública são susceptíveis de aproveitamento danoso. Geralmente os peditórios efectuem-se perante causas públicas ou angariação de fundos para instituições de cariz social. Por vezes alguns indivíduos “encapotados” em instituições sociais inexistentes procuram obter um rendimento ilícito à custa do sentimento de bem-fazer de quem passa pela rua. São situações com enquadramento criminal e que promovem a mendicidade “institucionalizada” enquanto forma de obtenção de proventos monetários. Os

peditórios lícitos, para além da obrigatoriedade da indicação das artérias em são praticados e o âmbito do peditório, são obrigados a publicarem o montante obtido em jornal diário e fazerem prova do depósito desse mesmo montante.

4.6. Projectos especiais

4.6.1 Contrato local de segurança

O Contrato Local de Segurança (CLS) foi assinado entre a autarquia e o Ministério da Administração Interna, em 31 de Maio de 2008. O contrato é uma conceptualização estratégica para reforço da segurança e prevenção da criminalidade ao nível nacional. Sendo que Lisboa e Porto apresentam a maior fatia da criminalidade denunciada, a administração central considerou importante que, mediante recurso à representação do Governo nas capitais de distrito – governos civis – articular as respostas institucionais em territórios de risco.

São objectivos fundamentais do CLS o reforço objectivo da segurança das populações, o aumento e incremento do sentimento de segurança das comunidades, a aproximação das forças de segurança face às necessidades e expectativas das pessoas, a melhoria contínua da eficácia e eficiência do serviço de polícia. O preâmbulo do CLS repetidamente relembra a potenciação das estratégias de policiamento de proximidade em parceria estratégica com as populações e abre caminho ao estabelecimento de outras parcerias público-privadas desde a macro até à microestrutura da administração do Estado. Do ponto de vista de execução o CLS estabelece, em primeiro lugar, uma zona de intervenção onde as estratégias de proximidade e intervenção social são gizadas. Para esse fim a Câmara Municipal identificou o Bairro do Cerco do Porto como área prioritária de acção.

Foram vários os pressupostos presentes na escolha do local. O BCP foi construído em duas fases distintas: a primeira fase, compreende os blocos 1 a 32, e a segunda fase os blocos 33 e 34, que no total são constituídos por 864 habitações de tipologia T1 a T4. Localiza-se na freguesia de Campanhã, uma das freguesias mais pobres da cidade do Porto. Construído na década de 60 o Bairro do Cerco do Porto está construído nas franjas da cidade, aquilo que os portuenses designam por arrabaldes. A sua localização geográfica e a facilidade de acessos a vias rápidas entretanto construídas constituem um factor facilitador da proliferação de condutas desviantes – tráfico de drogas – e impeditiva de intervenções policiais melhor sucedidas. O desenho do edificado com o encapsulamento de alguns blocos no meio da mancha de implantação, é

também apontado como factor de insucesso nas intervenções policiais. As áreas de fruição comum apresentam alguns equipamentos construídos no ano 2000 em elevado grau de deterioração fruto do vandalismo diário a que estão sujeitos (ringue, campo de futebol, jardins, equipamento urbano, entre outros). Por último convém referir que parte dos residentes no Bairro do Cerco do Porto foram deslocalizados do Bairro de S. João de Deus durante o processo de demolição concluído em 2008.

O Contrato previu a realização de três etapas-chave: a deslocalização da feira do Cerco, a recuperação e requalificação de espaços de fruição comum e a feitura do diagnóstico preliminar de segurança pela Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto.

O diagnóstico de situação produzido pela Escola de Criminologia da FDUP avançou com a feitura e aplicação de um Inquérito de Problemas Sociais aplicado a 285 residentes segmentados por unidades territoriais distintas (Agra *et al*, 2010) e que visou a abordagem, entre outros, dos seguintes pontos: caracterização sociodemográfica da amostra; caracterização da comunidade escolar; o levantamento dos principais problemas do BCP; a vertente urbanística.

No que concerne à deslocalização da feira do Cerco na qual a PMP toma parte activa esta foi, talvez, a acção com maior grau de risco e de mais complexa execução. A feira do Cerco, assim denominada pelos moradores, desenvolveu-se no interior das ruas do BCP ao longo de 20 anos. Tal como nas outras feiras tradicionais proliferava o comércio de bens alimentares, roupas, sapatos, cutelarias e outros materiais para uso doméstico. O comércio de roupa e sapatos era exercido maioritariamente pela comunidade cigana. Ora, sendo o BCP atravessado por três artérias fundamentais não passíveis de ocupação, o espaço sobranete para a feira incluía todos os pequenos arruamentos do BCP, áreas de estacionamento e jardins. A tipologia de feirante que protege a sua mercadoria com vastas coberturas era a dominante. Por esse facto uma boa parte das reclamações dos moradores do BCP derivavam da produção de ruído pela montagem das “estacas” e pela colocação de toldos e cordas um pouco por todo o lado público e até privado. A PMP registou várias participações por altercação da ordem pública decorrentes de desaguisados entre moradores e vendedores, nem sempre de fácil resolução. Obviamente a limitação das condições de segurança decorrentes da ocupação total do espaço público, o correspondente impedimento de acesso de viaturas de emergência (Polícia, bombeiros e INEM) serviram como justificações mais que razoáveis para o acerto de uma estratégia que implicasse a deslocalização da feira para

espaço próximo. A PMP juntamente com a DMFMIS (entretanto fundida na DMASU) gizou um plano de cadastro e registo dos vendedores da feira, tarefa de execução complicada devido ao nomadismo de alguns feirantes.

Ao longo de um mês foram distribuídos questionários a todos os feirantes para caracterização e cadastro. Foram registados 392 requerimentos e, pasme-se, mesmo os feirantes que se dedicavam à venda de material contrafeito submeteram o seu pedido. A proximidade familiar de alguns requerentes originou uma duplicação de pedidos no intuito de, em sede de sorteio, aumentarem as possibilidades de atribuição imediata de lugar.

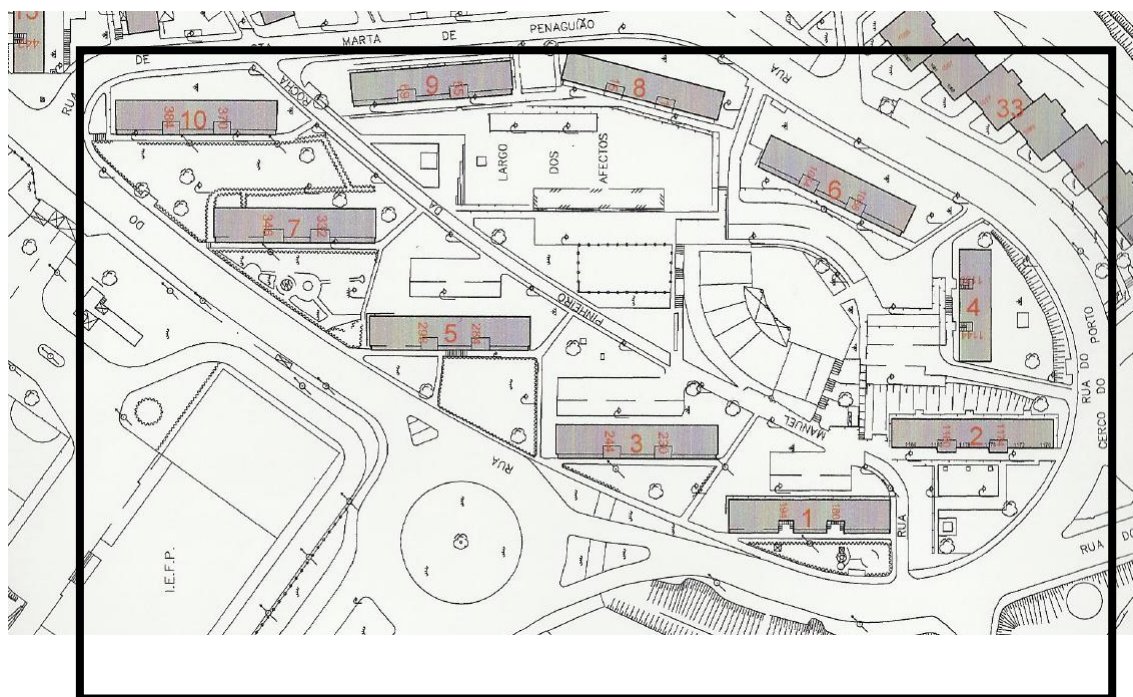
A localização da nova feira obedeceu a vários critérios: proximidade, dimensão e adequação. A envolvente geográfica do BCP não possui espaços suficientemente amplos que pudessem acomodar uma feira nas dimensões pretendidas. A solução encontrada passou pela supressão do trânsito automóvel na Alameda de Cartes, artéria contígua ao BCP, entre as 06.30 e as 14.00 de domingo. Nesse local foram criados 250 espaços para feirantes, sorteados de entre os candidatos identificados. Com esta medida erradicou-se a economia subterrânea associada à cedência de espaços para venda dominada pela comunidade cigana. Das observações e discursos de vários “usufrutuários” da feira antiga pudemos perceber que o espaço público apesar de, em tese, ser de livre fruição estava segmentado por áreas temáticas e gerido mediante uma compensação financeira que, em alguns casos, poderia ultrapassar os 100 euros/mês. A nova feira do Cerco iniciou-se em Junho de 2009.

4.6.1.1. Recuperação e requalificação de espaços de uso comum

Um dos elementos fundamentais no controle informal de um espaço reside na capacidade que o seu utilizador tem em apropriá-lo nas suas rotinas quotidianas. Quando isso não acontece o espaço capitula perante os fenómenos de anomia e desorganização projectando-o como território proscrito. Como refere Gomes (2007, p.63) *“os moradores e utilizadores do espaço público são tentados a retirar-se e mesmo refugiar-se num universo fechado, à medida que aumentam as incivildades e o consequente sentimento de abandono do espaço comum”*. No caso do BCP a intervenção projectada ao abrigo do CLS renova os princípios dos vários teóricos sobre a influência do desenho do espaço nas condutas individuais e comunitárias (Jacobs, 1992; Jeffrey, 1977; Newman, 1996). A tipologia construtiva do bairro (cinco pisos e várias residências por piso) o desenho das acessibilidades (três artérias) e os espaços de

utilização comum (ringues, estendais e recintos) são à partida apontados como factores de potencial “*desafectivo*” para os moradores do BCP. Sendo um bairro de dimensão extensa (34 blocos) o projecto de intervenção nos espaços comuns individualizou uma parcela geográfica delimitada pela Rua do Peso da Régua, Rua Santa Marta de Penaguião e Rua do Cerco do Porto, que compreende a área sul no BCP e engloba os blocos 1 a 10. A Figura 19 identifica a área de intervenção prioritária ao nível das estruturas das áreas comuns.

Figura 19. Área de Intervenção do CLS



A escolha da área em apreço, nomeadamente a zona do Largo dos Afectos deveu-se à forte degradação das infra-estruturas, mobiliário urbano, presença de linguagens pictóricas de apropriação espacial e, não menos importante, à presença marcada da toxicodependência – tráfico e consumo – na zona sul do Largo dos Afectos. A estratégia de intervenção inicial pretendeu integrar alguns elementos correctivos às estruturas existentes e diminuir o sentimento de insegurança da população residente devolvendo alguma normalidade ao espaço. As intervenções visaram sobretudo a eliminação de áreas de desvio frequentadas por toxicodependentes cujo ponto principal se localiza nas áreas circundantes do antigo parque infantil. Nesse local, conforme podemos observar nas fotografias tiradas antes da intervenção, a instalação de um parque vedado e com corredores de circulação lateral bastante estreitos facilitava a camuflagem de algumas actividades de tráfico de rua e, sobretudo, de consumo de

drogas. No mesmo local nasceu uma escadaria com paredes de betão armado com mais de dois metros de altura o que impossibilitava a visibilidade de e para os utilizadores das escadas. Ao mesmo tempo a observação no terreno permitiu identificar outras áreas que pela sua desorganização espacial (jardins e mobiliário urbano fortemente danificado) propiciavam o seu evitamento espacial por parte dos residentes.

Paralelamente foi observado um pouco por toda a área de intervenção a existência de *grafitti* politemáticos que abrangem temas tão diversos como declarações amorosas, afiliações clubísticas, mensagens reactivas à polícia, linguagens obscenas e desenhos variados. Apresentamos duas fotografias tiradas antes da intervenção:

Figura 20 Largo dos Afectos



Figura 21 *Graffiti* num dos blocos do BCP



Assim, a requalificação do espaço de fruição comunitária determinou a substituição do antigo parque infantil por uma zona de estacionamento, o esvaziamento das áreas que serviam de esconderijo a ilicitudes (nomeadamente escadarias), a reapropriação para o domínio público de algumas zonas vedadas e a pintura de áreas grafitadas. Mas qual o papel da PMP no CLS? Desde a assinatura do CLS a PMP contribuiu para a identificação das zonas de intervenção prioritária e para a tomada de acções na identificação, sorteio e organização da nova feira de Cartes. Na segunda fase a PMP integrou o conjunto de instituições que semanalmente visitam e disponibilizam uma patrulha num dia fixo da semana – neste caso às terças-feiras – para servir como uma unidade de polícia destacada. Pretende-se com esta iniciativa levar os moradores e PMP a estabelecerem canais de contacto privilegiado. A medida pretende também desmistificar as tarefas de polícia municipal geralmente associadas a despejos, posses administrativas e cortes de água, que contribuem para uma imagem de polícia castigadora. Até ao momento a PMP tem recebido visitas de moradores que pretendem

saber mais sobre as normas de utilização dos espaços camarários – bairros – nomeadamente a posse de animais de companhia, estendais, deposição de lixos, entre outros. A PMP tem servido muitas vezes de administrador de condomínio que relembra as obrigações dos condóminos sobretudo no cumprimento das normas que tenham impacto na vida do bairro (ruído, lixo, gestão de espaços comuns). Seguidamente abordaremos as metodologias utilizadas na elaboração dos diagnósticos locais de segurança.

4.6.1.2. Diagnósticos locais de segurança

Os DLS são instrumentos que, mediante o estabelecimento de metodologia própria, visam desmontar a realidade social que se transmuta a cada dia que passa e facilitar a realização de tarefas policiais de proximidade, assim como incrementar o nível de satisfação e reconhecimento das populações nas polícias. Tal como refere Durão (2009, xii) *“É precisamente nesse âmbito de variação e de incerteza social e cultural que surge a necessidade de produzir diagnósticos locais de segurança. A ordem social não é um ponto de partida; mas alguma ideia de ordem comum e de gestão da possível desordem é um ponto de chegada”*. Trata-se de esmiuçar as causas de anomia e encontrar, através do estabelecimento de parcerias, formas de resolução dos problemas nas quais a mediação ocupa um lugar de destaque.

O texto do manual de DLS português surge em 2009 por transposição do texto original desenvolvido pelo FESU e maioritariamente financiado pelo NCPC, do governo canadiano. Sucintamente apresentamos as principais linhas orientadoras do CLS bem como as estratégias de envolvimento comunitário com as necessárias adaptações à realidade que foi percepcionada no BCP. Completamos os quadros originais (Quadros 29 e 30) dos DLS com a experiência vivida no BCP ao longo de dois anos de actividade.

Quadro 29. Níveis de participação da comunidade

Níveis de participação da comunidade	
Nível	
1 Informar	Comunicação unidireccional que inclui partilha de informação, mas não possibilita qualquer oportunidade para que as comunidades influenciem o processo. Trata-se de uma fase voltada para a avaliação das condições práticas da área de intervenção nas várias vertentes. É um trabalho voltado para as instituições formais de controlo social. Levando em consideração os modelos apresentados por Friedmann (1992) poderemos enquadrar esta tipologia na Figura 4. que já apresentamos
2 Consultar	Para além de informar, convidam-se as comunidades a contribuir na partilha da informação, ideias ou comentários, mas sem qualquer interacção institucional ou compromisso para responder ao que é solicitado. O processo de consulta iniciou-se após as primeiras reuniões estratégicas multidisciplinares no GCP. Auscultou-se as expectativas e anseios do BCP mas ainda numa fase meramente informativa e sem vinculação institucional.
3 Envolver	Para além de consultar, providencia oportunidades para que as comunidades dêem o seu contributo no planeamento, implementação, interpretação e hierarquização. Uma vez identificados os <i>keyplayers</i> do BCP foi preciso saber quem ou quais as instituições com projecto e “ascendente” sobre as práticas sociais do bairro. Os projectos sociais da JFC, o projecto “Escolhas” representado pelo projecto local “Pular a cerca” na companhia do Rugby, a ARRIMO e a CPCJ Oriental são as instituições com maior relevância para a vida dos habitantes do BCP.
4 Colaborar	Para além de envolver, trabalha-se em conjunto com as comunidades para desenvolver planos, responde-se às contribuições da comunidade e acordam-se as conclusões. Esta é a fase em que se encontra o CLS do BCP. É, talvez a fase mais complexa do processo por haver uma participação activa da comunidade. Por vezes é difícil fazer compreender às comunidades que, por exemplo, as polícias não servem apenas para capturar criminosos. É uma área de evolução constante. No caso do BCP há uma parte significativa de famílias que foram alvo de acções policiais contra alguns dos seus membros. A vinculação familiar é mais forte que a prossecução da lei, ou seja, é difícil acreditar nas “boas falas” dos agentes quando foi essa instituição que deteve, por exemplo, um filho ou um pai.
5 Responsabilizar	Para além de colaborar, permite que as comunidades tomem as decisões finais sobre a estratégia a seguir.

Seguidamente apresentamos os principais benefícios das abordagens participativas na relação com as comunidades. Trata-se não só de “dar voz à comunidade” mas também obter a sua vinculação às estratégias securitárias a prosseguir. A imersão nos contextos permite também às duas partes – comunidade e instituições – saber com mais detalhe o que cada uma faz e em que medida o capital de conhecimento dos meandros sociais poderá influenciar a elaboração de uma estratégia. Não sendo, obviamente, uma prática etnometodológica vai buscar a esta forma de ver a realidade preciosos contributos. Tal como refere Coulon (1992, *cit in* Fernandes, 1998, p.43) “*É necessário compreender o que fazem os indivíduos acedendo, do interior, ao seu mundo particular, e tratar-se-á pois de descrever os mundos particulares dos indivíduos dos quais queremos compreender e analisar as práticas sociais*”. Pensamos

que qualquer instituição (e neste caso falamos da PMP) não será bem-sucedida na sua missão se não compreender a fundo em que meio de movimenta e onde interage. A desjudicialização dos problemas a que se refere Van Outrive (2000) retirando o labeu de imposição de vontade característicos das polícias poderá encontrar nos CLS um terreno fértil para prosperar. Gostaríamos, porém, de questionar em que medida o agente de proximidade pode manter o seu elevado rendimento “criminal” em justaposição à participação e legitimação comunitária e a que preço relacional se pode projectar uma intervenção de puro “*law enforcement*”. Recorremos à interrogação que Bailey (1991, p.28) coloca perante a aproximação aos contextos comunitários: “*Can police put on a velvet glove and keep iron hand in shape?*”. O mesmo será interrogar se a confiança mútua entre um polícia e uma determinada comunidade não possa ficar fragilizada por actuações policiais mais musculadas.

Quadro 30. Benefícios da abordagem participativa

Para as comunidades	Para as entidades públicas
<ul style="list-style-type: none"> - Dá voz às populações locais e dá-lhes acesso aos decisores - Desenvolve um conhecimento mais profundo dos problemas que os stakeholders têm que enfrentar - Gera o sentimento de envolvimento no processo de resolução do problema e controlo sobre os problemas - Permite que grupos marginalizados e de difícil acesso (socialmente excluídos) sejam ouvidos - Encoraja uma partilha de responsabilidades no planeamento e prestação dos serviços - Conduz a melhores resultados, que reflectem mais aprofundadamente as aspirações das comunidades afectadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Cria oportunidades para que as comunidades contribuam com os seus conhecimentos, competências e ideias. - Ajuda os responsáveis pelo planeamento dos serviços a encontrar respostas que satisfaçam as necessidades dos utentes e a rentabilizar melhor os recursos disponíveis - Ajuda a criar <i>standards</i> de desempenho significativos de acordo com as necessidades dos utilizadores - Fomenta uma parceria que permite à comunidade compreender os problemas e perceber como pode ajudar - Pode resultar no envolvimento da comunidade no DLS e na implementação de uma estratégia - Simboliza um maior compromisso dos stakeholders, colocando em primeiro os interesses da comunidade

No que concerne às fontes de informação os DLS englobam as fontes primárias – informações obtidas junto da comunidade – e as fontes secundárias – informações obtidas junto de instituições que trabalham no bairro e para o bairro e que englobam os dados geralmente produzidos para apoio à actividade profissional (Quadro 31).

Quadro 31. Fontes de informação

	Fonte	Descrição	Vantagens	Desvantagens
Fontes Secundárias	Documentos	Relatórios, estudos científicos, planos e avaliações. O CLS foi buscar às instituições o capital de conhecimentos sectoriais que detinham dos BCP.	Facilidade de acesso. Baixo custo. Nem sempre os relatórios dão de fácil acesso e é necessário uma estrutura coordenadora que permita ultrapassar algumas barreiras institucionais. O custo, neste caso, é zero!	Poderão não tratar os tópicos certos. Podem estar desactualizados. Todos os relatórios transmitidos pelas instituições ao CLS são actuais.
	Estatísticas	Dados recolhidos antes do DLS por entidades públicas, sociedade civil ou empresas. Podem incluir dados recolhidos rotineiramente ou para outros objectivos. Falamos aqui, por exemplo, das estatísticas policiais, do IDT, da Junta de freguesia, entre outros.	Informação quantitativa acessível no imediato. Baixo custo.	Podem não tratar os assuntos de que o DLS precisa. Podem não representar as populações mais pobres e marginalizadas. O acesso pode ser restrito. Os dados não estão seccionados por zonas. Podem estar desactualizados. As definições podem variar entre diferentes entidades. Os dados fornecidos foram pertinentes para a primeira abordagem ao BCP, no que concerne à caracterização e actores
	Entrevistas	Contactos com informadores-chave (indivíduos conhecedores) em diferentes entidades, na sociedade civil ou nas empresas. Instituições locais e líderes de comunidades (incluindo a comunidade cigana)	Obtêm-se respostas às perguntas “quando” e “como”. Permite flexibilidade para explorar os assuntos.	Pouca probabilidade de fornecer dados concretos. Baseiam-se em perspectivas e podem não ser objectivas. Esta é uma desvantagem constatada. A identificação de problemas nem sempre é concreta e, para algumas pessoas, é mais um desabafo que uma
Fontes Primárias	Estudos	Questionários de vitimizações e de criminalidade auto-revelada. Estudos de opinião Efectuada pela EC-FDUP	Dados recolhidos com objectivos específicos. Podem ser adaptados a adultos, jovens e empresas. No caso do CLS a EC-FDUP efectuou uma análise transversal com aplicação do inquérito de problemas sociais	Exigem muitos recursos e é difícil incluir os grupos mais marginalizados. No inquérito realizado não é possível distinguir segmentação de grupos marginalizados, nomeadamente a comunidade cigana
	Consultas	Reuniões de grupo e envolvimento dos media com as comunidades e grupos. Inicialmente este “concerto” foi tocado a poucas mãos pelo número limitado de instituições participantes, nomeadamente a PSP, PM, GC, JFC,	Permite a participação de indivíduos, incluindo os que partilham os mesmos interesses.	Dificuldade em cobrir vários grupos diferentes. Trabalho intensivo. Centralizou-se mais nas instituições formais de controlo social do que nos parceiros locais do que propriamente nos actores locais
	Trabalho de proximidade	Envolver-se com os grupos no seu próprio meio, muitas vezes individualmente. Criação de um local CLS no interior do bairro com funcionamento contínuo multisectorial.	Poderá ser a melhor opção para os grupos marginalizados, pois permite a participação individual. Algumas comunidades intra-bairro de difícil interacção-	Dificuldade em cobrir vários grupos diferentes. Trabalho intensivo. O trabalho centralizou-se em populações-alvo do BCP, em particular junto das camadas mais jovens.
	Observação	Visita a locais e serviços específicos para observar e conversar com os intervenientes locais. <i>Participação by walking around</i>	Providencia uma informação directa e em primeira mão sobre o que está a acontecer. Tipo etnográfico	Trabalho intensivo. Dificuldade em obter uma impressão correcta e precisa com uma vista curta. Nem sempre acertada em função do indivíduo e do contexto

4.6.2. Protocolo *grafitti*

A PMP é signatária do acordo de boas práticas – Crime de dano Grafitismo – assinado com o DIAP e a PSP. Neste acordo, decorrente da proliferação do fenómeno um pouco por todas as ruas do Porto, prevê-se que os *grafitters* encontrados em espaço público a pintarem edifícios públicos ou privados possam ver a tramitação processual suspensa provisoriamente a favor da prestação de trabalho comunitário directamente relacionado com a remoção da pintura. A suspensão provisória do processo ao abrigo do art.º 281 do CPP pode implicar a observância de injunções das quais se destacam: Indemnizar o lesado no valor constante do auto de exame (produzido pela DMASU) ou entregar quantia idêntica a instituições de solidariedade social; Frequentar programas ou actividades adequadas; Não ter em seu poder, quando transitando na via pública, tintas ou outros materiais ou instrumentos relacionados ou utilizados na produção da *grafitti*; Prestar serviço de interesse público, nomeadamente participando na limpeza ou reposição da pintura das superfícies grafitadas.

O texto do protocolo vem ao encontro do senso comum sobre as pinturas aleatórias de paredes e de edifícios por *grafitters*. Este tipo de delito é de difícil intercepção policial sendo que no caso específico dos *tags* (ou assinaturas) a possibilidade de flagrante delito é praticamente nula. Durante a vigência do protocolo a PMP localizou três situações de dano praticado em propriedade privada.

A DMASU limpou nos anos de 2009 e 2010, 21688m² (10665m² em 2009 e 11023m² em 2010) de área grafitada e/ou ocupada por cartazes. A utilização de tintas particularmente fortes e a porosidade das superfícies impede que o *grafitti* seja removido na sua totalidade prevalecendo o chamado “efeito sombra”. A remoção por jacto de alta pressão de sílicas não é aplicada em superfícies de betão onde a opção passa pela pintura dos painéis grafitados.

Nos limites entre o conceito de arte urbana e de vandalismo o fenómeno dos *grafitti* na cidade do Porto tem sido frequentemente associado a prática criminosa e não a qualquer outro tipo de expressão artística que pudesse vingar no contexto de cidade. Com efeito, a esmagadora maioria dos *grafitti* pouco ou nada têm de artístico. Limitam-se a simbolizar apropriações territoriais – e.g. o *tag* – contextos de relacionamento afectivo – muito presente nos BHS – ou meras simbologias que esbarram nos limites de algum decoro imagético.

Os *grafitti* presentes na cidade do Porto englobam um pouco todas as tipologias estudadas. Termos com *writer*, *king* ou *toy* dizem respeito aos seus autores. O *king* é

distinguido pela sua excelência de entre os *writers*, ou *graffiters*. O *Toy* é o novato da arte que ainda não conseguiu granjear reputação entre os *writers*. Todos eles escolhem um *spot* (lugar) para porem em prática as suas habilidades com os *caps* – pulverizadores que podem ter jactos distintos. Os trabalhos podem ser aplicados em vários contextos situacionais. O *hall of fame* é um género de “cartão-de-visita” do *writer* que empenhou ali toda a sua capacidade artística. Os *roof-top* são áreas de difícil acesso e que representam um risco maior para o *writer*. Estas áreas podem ser telhados, varandas ou outras áreas em altura. *Train*, *Whole train*, *end-to-end* e *top to bottom* são pinturas feitas nas carruagens de comboios e metros de acordo com o seu maior ou menor preenchimento ou forma de projecção da tinta.

Existem vários tipos de *grafitti*. Mencionamos apenas alguns deles: o 3D é geralmente associado ao trabalho executado em perspectiva de desenhos ou letras; o *bombing* consiste num gesto rápido mas de grande dimensão e vulgarmente utiliza letras/acrónimos. O *bubble style*, ou bolha encontra-se na execução de letras arredondadas muitas características dos *graffiti* portugueses. Os *graffiti* podem estar preenchidos *fill-in* ou não *hallow*. Muitos dos *graffiti* são *wild-style* por não ser possível escrutinar as letras que os compõem. Por último uma boa parte das pinturas que encontramos dizem respeito a *tags* ou a *throw-up* que caracterizam a sua autoria. São um género de assinatura do artista que geralmente aparecem sob a forma de pseudónimo.

É importante referir que muitas vezes a análise atenta desta fenomenologia permite identificar tendências criminais e apropriações de espaço por parte de grupos criminais com algum nível de organização. Não podemos negar a importância que a leitura destas novas formas de conquistar o espaço pela mensagem ou pelo pictograma têm para as entidades policiais.

5. Sistema de Gestão da Qualidade e Reengenharia de Processos

No âmbito da POPH a PMP candidatou-se em finais de 2008 a um projecto de reengenharia de processos. Esta candidatura visou o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais necessárias a um desempenho profissional compatível com a implementação de um projecto de reestruturação do modo como a PMP executava as suas funções, decorrente da aplicação de uma metodologia de *Reengenharia de Processos*, servindo-se da implementação do *Sistema de Gestão de Qualidade Integrado* (ISO 9001:2008, ISO 14000, OHSAS e SA 8000) como ferramenta de

garantia de qualidade. O projecto mereceu apreciação positiva e em finais de 2008 iniciou o seu percurso. De acordo com Hammer (1994) a reengenharia consiste na reinvenção de procedimentos e na forma como o trabalho é executado em ruptura com os modelos anteriores. Champy *et al* (1996) representam a reengenharia numa nova postura perante os processos e na forma de os reinventar e maximizar. No caso da PMP o corpo policial, sendo constituído por elementos da PSP, possuía uma cultura organizativa própria que importaria estudar e alterar, se necessário.

Nessa medida o projecto apresentado pretendeu identificar estratégias e metodologias que detectassem e superassem situações de burocratização, duplicação e sobreposição de procedimentos, disfunções e irracionalidade de circuitos e, consequentemente, permitissem a consecução eficiente e eficaz das Medidas SAMA e SIMPLEX associadas.

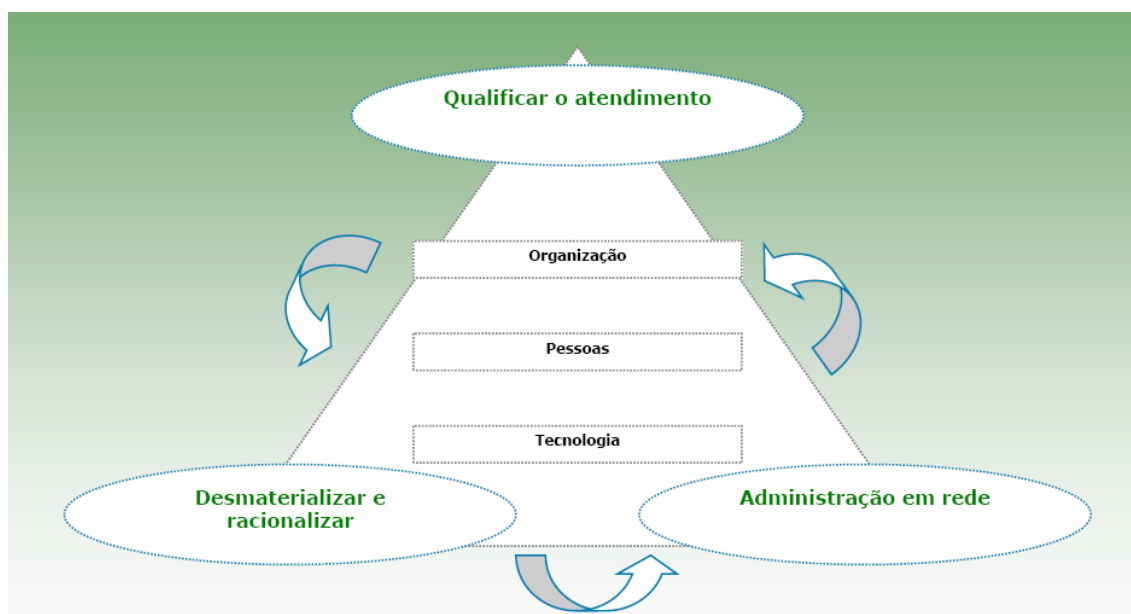
Para Rocha (2006, p.21) a reengenharia não pode ser confundida com automação, *downsizing*, reorganização/des-hierarquização ou nivelamento nem com gestão da qualidade total – TQM -. Falamos, pois, de renovação do processo propriamente dito e não da alteração na estrutura do serviço nem tão-pouco na alteração numérica da massa trabalhadora. Recorremos à análise comparativa (Quadro 32) que o autor faz para melhor compreender as motivações latentes na opção da PMP.

Quadro 32. Reengenharia comparada com outros tipos de gestão (Rocha, 2006)

	Reengenharia	TQM	downsizing	Reestruturação	Automação
Objectivos	Melhorias dramáticas	Aumentar a satisfação do cliente	Redução significativa dos custos	Redução moderada de custos	Aumentar a produtividade
Abordagem	Top-Down	Bottom-up	Top-down	Top-down	Funcional
Ênfase	Estratégica	Estratégica	Reduzir custos	Reduzir custos	Reduzir tempo
Accções	Reinventar processos Aplicar tecnologia	Melhorias graduais dos processos	Reduzir o nº. de pessoas a contratar e eliminar infra-estruturas	Eliminar layers na hierarquia	Automatizar actividades manuais
Tipo de mudanças	Radicais	Incrementais	Radicais	Despedimentos	Automação
Papel dos colaboradores	Equipas de reengenharia	Círculos de melhoria e garantia da qualidade	Vítima	Vítima	Equipas de especialistas técnicos
Prazo de obtenção de resultados	2-4 anos	Longo	Rápido		1-3 anos
Importância da Tecnologia	fundamental	considerada	Nula		Principal ênfase

A Figura 22 ilustra a tríade de elementos que fazem parte do processo de reengenharia. A qualificação do atendimento, a administração em rede e a desmaterialização aparecem representados como as chaves do sucesso nos sistemas de reengenharia. No eixo central do gráfico prevalecem os elementos críticos para a mobilização dos processos. Como referimos a reengenharia é um processo de reestruturação *top-down* que abrange todos os *layers* organizacionais. A requalificação técnica dos colaboradores e a sua segmentação em equipas de reengenharia promovem a dinâmica interna e co-responsabilizam os actores institucionais.

Figura 22. Processo de reengenharia (Lascasas, 2008)



O projecto apresentado teve uma duração de 18 meses com uma carga horária de 952 horas de formação. Dos objectivos iniciais traçados para o projecto salientamos: Redução dos encargos administrativos e dos custos de contexto para os cidadãos e empresas; Redução do tempo médio de resposta aos cidadãos e empresas; Eliminação ou fusão de procedimentos de trabalho; Desmaterialização de procedimentos de trabalho; Aumento da taxa de satisfação com o serviço prestado; Racionalização de recursos materiais e financeiros; Potencialização da utilização das tecnologias da informação; Benefícios ecológicos.

A par do processo de reengenharia a PMP pôs em prática o SIG Ambiental e Segurança e Saúde no Trabalho com o objectivo de implementar um conjunto alargado de boas práticas com reflexos internos e externos. Com o SIG, a PMP pretendeu erradicar más práticas individuais e institucionais minimizando perigos e riscos para os colaboradores dando cumprimento à legislação em vigor. Enquanto estratégia o SIG visa, sobretudo, a consecução dos seguintes desideratos: Controlar eventuais impactes ambientais resultantes, directa ou indirectamente, das actividades e serviços da PMP, dando prioridade às medidas de prevenção; Evitar o desperdício de água e energia e minimizar a produção de resíduos; Prevenir danos para a saúde e segurança dos colaboradores, evitando doenças profissionais e acidentes de trabalho; Promover a formação e consciencialização dos colaboradores, parceiros e partes interessadas, comprometendo-os com as questões do ambiente, segurança e saúde no trabalho para que actuem proactivamente dentro e fora do ambiente de trabalho; Avaliar de forma regular e melhorar continuamente os desempenhos dos colaboradores; Identificar, corrigir e prevenir os riscos potenciais para garantir a segurança, saúde e protecção do ambiente; Informar e divulgar as políticas do SIG, de forma responsável e transparente, comunicando o desempenho da PMP.

No que concerne à política de qualidade seguida pela PMP ela assenta em quatro factores críticos de sucesso (FCS) centralizados que esquematicamente representamos no Quadro 33.

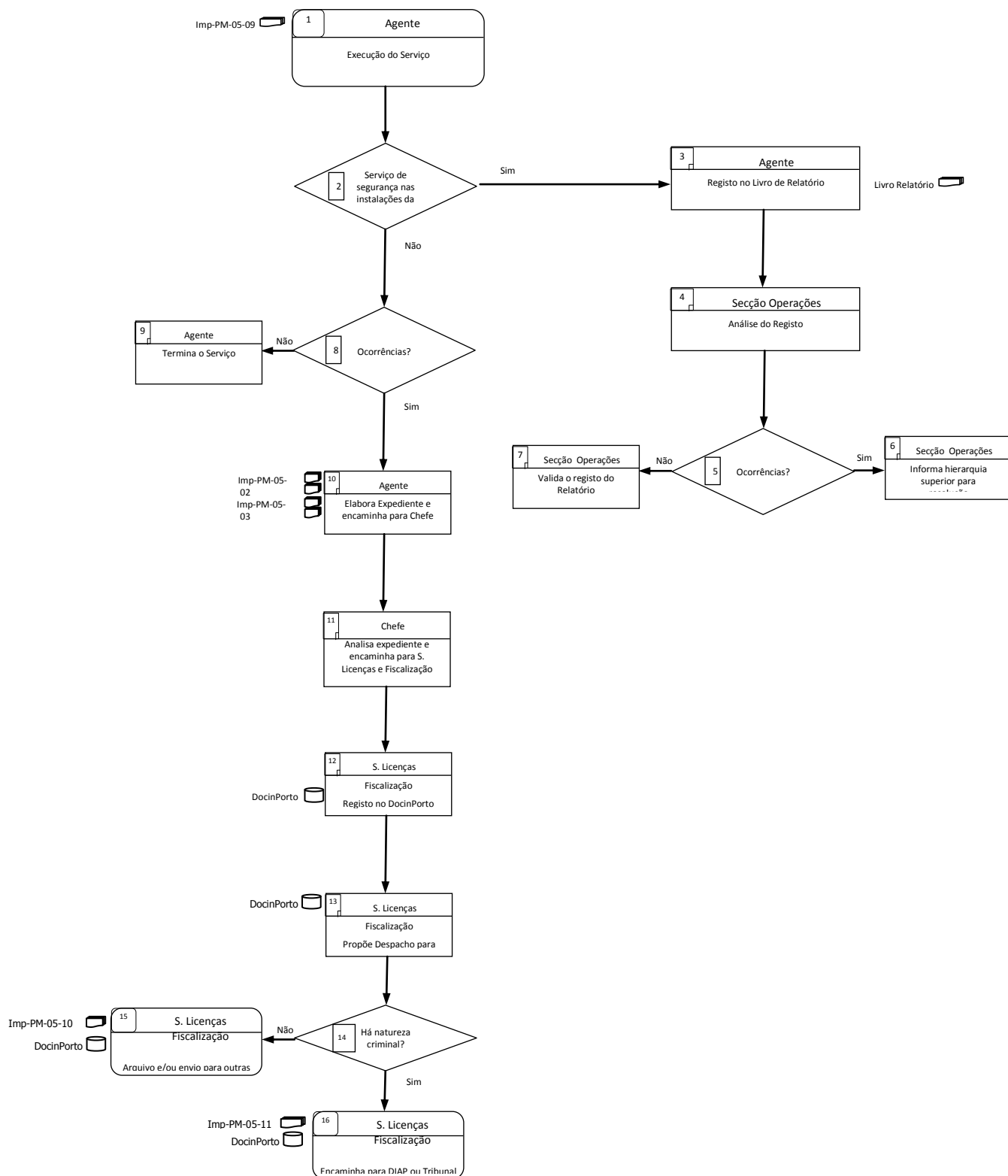
Quadro 33. Factores críticos de sucesso

<p>FCS – Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfação dos clientes • Sentimento de segurança 	<p>FCS – Desenvolvimento Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfação dos colaboradores • Competências dos colaboradores • Comunicação com os colaboradores • Capacidade tecnológica • Condições de trabalho
<p>FCS – Processos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao público • Tratamento de reclamações • Eficácia da resposta • Eficácia da actuação • Segurança de infra-estruturas municipais • Dinâmica rodoviária • Acções de proximidade 	<p>FCS – Financeira / Tutela</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento do orçamento • Imagem da polícia municipal • Comunicação externa • Organização dos sistemas de gestão

O fluxograma da Figura 23 diz respeito a um dos processos de trabalho (PT) que a reengenharia implementou na PMP. Desta feita, toda a actividade da PMP –

operacional e administrativa–, para além de rastreável, pode encontrar um referencial técnico uniforme de aplicação geral ao efectivo.

Figura 23. Fluxograma para o Imp PM-05-09



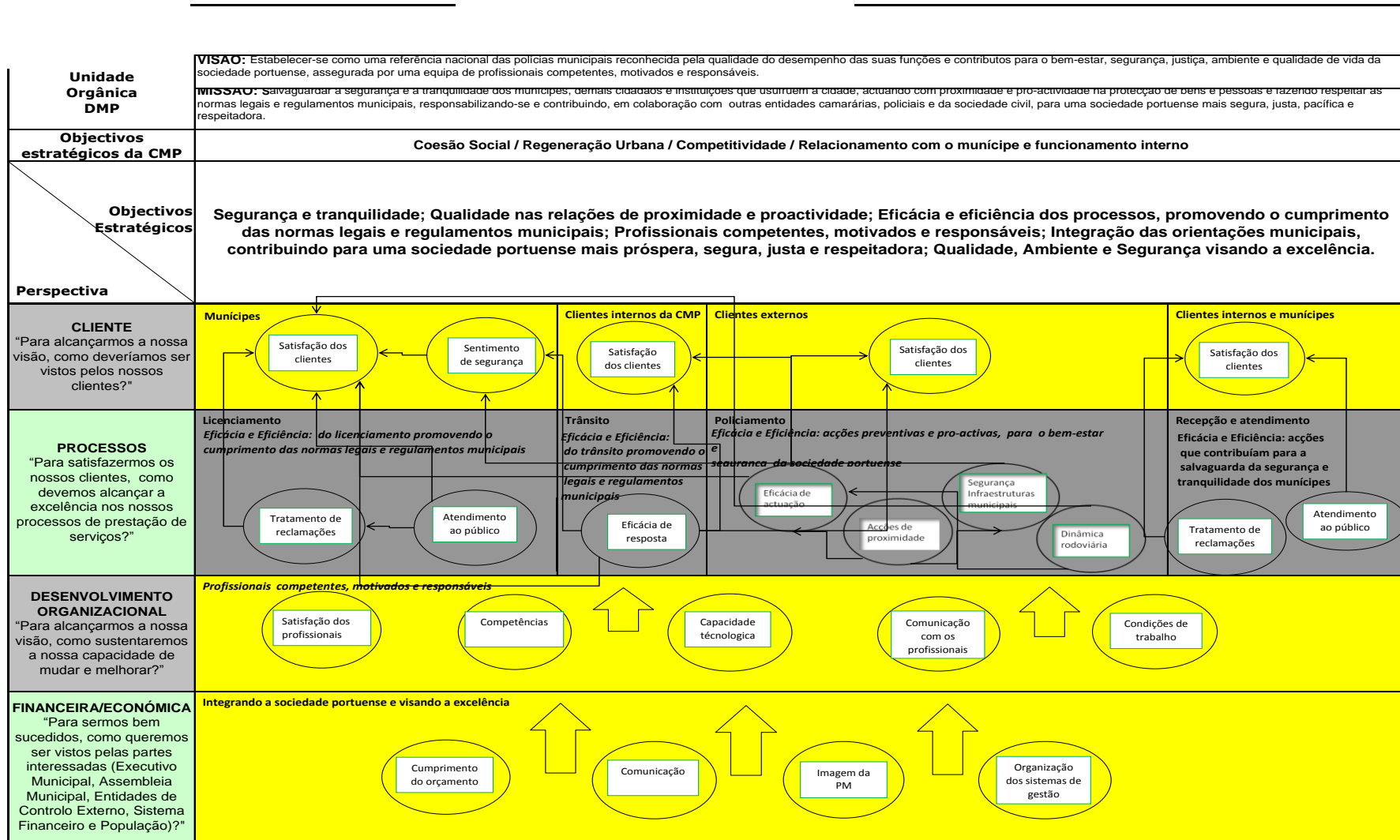
A elaboração de um mapa estratégico (Quadro 34) para a PMP é uma das responsabilidades anuais do escalão de comando. Neste documento, a organização plasma os objectivos estratégicos em articulação com os factores críticos de sucesso estabelecendo as correlações directas ou indirectas. Sucintamente poderemos afirmar que a estratégia é centralizada no cliente externo e interno mas sem nunca esquecer a importância do processo e dos elementos que dão corpo a esta relação. A título exemplificativo a PMP aposta na celeridade das respostas às reclamações como metodologia de aumento da qualidade do serviço prestado ao munícipe. Paralelamente promove uma actuação policial pluridisciplinar mais efectiva e rápida e responde de acordo com as solicitações efectuadas.

A capacitação técnica dos colaboradores, a melhoria das condições de exercício do trabalho e a motivação interpares promove uma melhor resposta às solicitações exteriores à organização. Colaboradores desqualificados e desmotivados raramente prestam um serviço de qualidade ao munícipe e, por arrastamento, despromovem a imagem institucional.

O *balanced scorecard* (Quadro 35) visa estabelecer os critérios de medida efectiva da actuação policial e elencar as metas a atingir. Os objectivos propostos implicam a estipulação de um indicador e de uma fórmula de cálculo para aferir a intervenção policial. Trata-se de um exercício delicado uma vez que a actuação policial de um corpo com funções administrativas não poder ser mensurado da mesma forma que a actuação policial nos domínios criminais. O critério de eficácia não pode ser confundido com as métricas introduzida pelos modelos de polícia profissional dos anos 30 em que a actuação policial era medida pelo menor tempo de resposta às situações. O acompanhamento temporal da execução dos critérios avaliados – geralmente ao fim de cada três meses de trabalho – e a nomeação de um responsável gestor de cada objectivo permite uma avaliação realista e a introdução de medidas correctivas a algum desvio registado.

Tendo em conta a métrica utilizada e a natureza dos serviços prestados poderemos assumir que, em tese, os objectivos podem não ser atingidos perante a falta de solicitações exteriores. Se, por exemplo, no ano em avaliação nenhuma freguesia promover festas populares o n.º de emissão de licenças esperada na realização do *balanced scorecard* pode ser nulo por motivo exterior à PMP. A medida da actuação policial é, por isso, de difícil consecução.

Quadro 34. Mapa estratégico 2011



Quadro 35. Balanced scorecard 2011

Unidade Orgânica PM

BALANCED SCORECARD - 2011

Visão	Estabelecer-se como uma referência nacional das polícias municipais reconhecida pela qualidade do desempenho das suas funções e contributos para o bem-estar, segurança, justiça, ambiente e qualidade de vida da sociedade portuense, assegurada por uma equipa de profissionais competentes, motivados e responsáveis.
Missão	Salvaguardar a segurança e a tranquilidade dos municípios, demais cidadãos e instituições que usufruem a cidade, actuando com proximidade e pro-actividade na protecção de bens e pessoas e fazendo respeitar as normas legais e regulamentos municipais, responsabilizando-se e contribuindo, em colaboração com outras entidades camarárias, policiais e da sociedade civil, para uma sociedade portuense mais segura, justa, pacífica e respeitadora.
Perspectivas	Clientes - Processos - Desenvolvimento Organizacional - Financeira
Objectivos Estratégicos	Segurança e tranquilidade; Qualidade nas relações de proximidade e proactividade; Eficácia e eficiência dos processos, promovendo o cumprimento das normas legais e regulamentos municipais; Profissionais competentes, motivados e responsáveis; Integração das orientações municipais, contribuindo para uma sociedade portuense mais próspera, segura, justa e respeitadora; Qualidade, Ambiente e Segurança visando a excelência.

QUADRO DE DEFINIÇÃO DE INDICADORES DE PERFORMANCE (KPI)										ACOMPANHAMENTO											
PERSPECTIVA	OBJECTIVO	UNIDADE ORGÂNICA / ÁREA DE ACTIVIDADE	INDICADOR	FORMULA CÁLCULO	RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE E DE REGISTO DE DADOS	META	RESULTADO	DESVIO %	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
CLIENTES	Aumentar o nível de satisfação dos clientes municipais	Gestão de Topo (Comando) PM	Satisfação dos Clientes Municipais	Da responsabilidade do GM	GM	Bienal	Monitorizar														
	Aumentar o nível de satisfação dos clientes internos	Gestão de Topo (Comando) PM	Satisfação dos Clientes Internos	Da responsabilidade do GM	GM	Bienal	Monitorizar														
	Diminuir o nível de insatisfação	Gestão de Topo (Comando) PM	Reclamações - Livro Amarelo	Nº de reclamações mensais realizadas no "Livro Amarelo"	2º Comandante	Trimestral	Monitorizar			12	10	9	11	16	9						
PROCESSOS	Agilizar o processo de decisão na emissão de licenças de eventos desportivos	Licenciamento da PM	Rapidez de decisão na emissão de licenças de eventos desportivos	Tempo médio (dias) de despacho dos licenciamentos = $\sum (\text{tempo que decorre entre a entrada do pedido e a entrega da licença}) / \text{nº de pedidos num dado período por tipo de licenças}$	Susana Ribeiro	Trimestral	Monitorizar					31	13	21	7	15	-	8	29		
	Aumentar a eficiência do processo de licenciamento		Evolução do nº de licenças emitidas	Nº de licenças emitidas mensalmente / Nº de pessoas afectas ao processo	Susana Ribeiro	Trimestral	Monitorizar			12	11	24	30	32	29	11	12	22	38		
	Aumentar a eficácia da resposta do trânsito relativamente à defesa de direitos de pessoas com mobilidade reduzida	Trânsito da PM	Evolução do número de veículos autuados devido a estacionamento indevido em parques destinados a pessoas com mobilidade reduzida	Nº de veículos autuados devido a estacionamento indevido em parques destinados a pessoas com mobilidade reduzida	Armando Seixas	Trimestral	300			39	29	30	23	20							
	Aumentar a eficácia da resposta do trânsito a entidades externas		Tempo médio de resposta aos pedidos realizados pela STCP até chegada ao local	Tempo médio (em minutos) entre o pedido dos STCP até chegada da equipa de fiscalização da PM	Armando Seixas	Trimestral	15			15	15	14	12	12	15						
	Aumentar a mobilidade rodoviária		Evolução do nº de autuações por estacionamento irregular	Nº de autuações por estacionamento irregular	Armando Seixas	Trimestral	30000			3759	2393	2994	2202	2539							
	Aumentar a eficácia do policiamento	Policiamento da PM	Tempo de resposta aos pedidos entrados via central telefonica	Tempo médio de resposta = $\sum (\text{tempo que decorre entre a entrada do pedido e a finalização no local de intervenção}) / \text{nº de pedidos de intervenção num dado período}$	Francisco Amaro	Trimestral	Monitorizar	Em implementação													
			Evolução de número de participações internas no GIC	Nº de participações internas no GIC	Ricardo Gomes	Trimestral	Monitorizar			33	20	31	19	57	30	15	21				
			Quantidade (kg) de bens apreendidos no âmbito da venda ambulante	Quantidade (kg) de bens apreendidos no âmbito da venda ambulante	Luís Pires	Trimestral	Monitorizar					240	24	108	87						
	Aumentar a eficácia do serviço de recepção e atendimento	Serviço de Recepção e Atendimento	Evolução do número de visitantes no total dos serviços	Nº total de visitantes / total de pessoas afectas ao serviço	Margarida Magalhães	Trimestral	Monitorizar														
	Aumentar a eficiência do serviço de recepção e atendimento		Taxa de incidentes registados	Nº de Incidentes / Nº de Visitantes Recebidos	Margarida Magalhães	Trimestral	Monitorizar														
DESEN. ORGANIZACIONAL	Melhorar a Satisfação dos Profissionais	Gestão de Topo (Comando) PM	Satisfação dos profissionais	Da responsabilidade do RH	RH	Bienal	Monitorizar														
	Cumprir o Plano de Formação	Pivô de Formação da PM	Grau de Execução do Plano de Formação	Nº de Acções Previstas / Nº de Acções Realizadas	Margarida Magalhães	Trimestral	100%														
	Gerir de Forma Sustentável a Organização	PM	Consumo médio (litros) 100km das viaturas da PM	Consumo médio (litros) 100Km das viaturas da PM	Francisco Amaro	Trimestral	Monitorizar					12,17	13,03	11,73	13,66						
			Evolução do número de litros gastos nas viaturas da PM	Nº de litros gastos nas viaturas da PM	Francisco Amaro	Trimestral	Monitorizar					3297	3050	3461	3591						
			Evolução do consumo de electricidade	Consumo de Kw's	Ricardo Gomes	Trimestral	Monitorizar					6525	6309	4931	6266	4450	4490				
FINANCEIRA	Aumentar a Produtividade	Trânsito	Evolução do consumo de água	Metros cúbicos consumidos	Ricardo Gomes	Trimestral	Monitorizar					39	53	51	58	42	49				
			Nº de Veículos Bloqueados	Nº de Veículos Bloqueados	Armando Seixas	Trimestral	12000			1079	1103	1246	1175	1497							
			Nº de Veículos Autuados	Nº de Veículos Autuados	Armando Seixas	Trimestral	30000			3759	2393	2994	2202	2539							
	Reduzir Custos	PM	Nº de Veículos Rebocados	Nº de Veículos Rebocados	Armando Seixas	Trimestral	6000			783	776	871	772	994							
			Custo mensal de combustível	Nº de Km mensalmente realizados nos patrulhamentos / Custo médio por quilómetro	Francisco Amaro	Trimestral	Monitorizar					27086	23305	29497	26287						
	Melhorar a Imagem da PM	Gestão de Topo (Comando) PM	Certificações do SGQ e SIG	Obtenção e Manutenção da certificação do SGQ/ANST da PM	Comandante	Anual	Cert. SIG														
	Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade	Gestão de Topo (Comando) PM	Certificação do SGQ	Obtenção da certificação do SGQ da PM	Comandante	Set. 2011	Cert. SGQ														

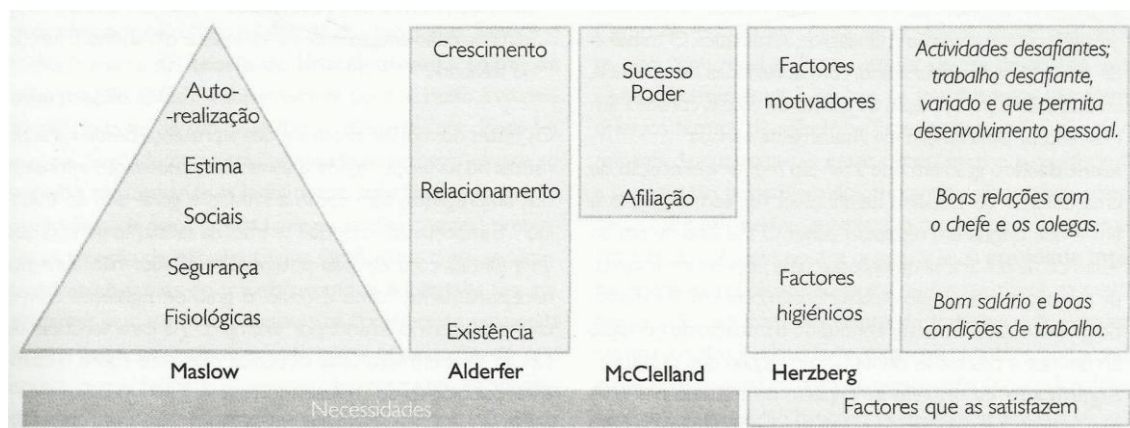
6. Estratégias de motivação

Até agora descrevemos minuciosamente a esfera de actuação da PMP. Mas como se sentem ou como se motivam os agentes que nela exercem o policiamento? Um dos principais elementos do sucesso nas instituições (independentemente da sua natureza) consiste na aplicabilidade e exequibilidade de estratégias motivacionais direccionadas aos seus colaboradores tendo em vista o aumento da produtividade de trabalho. Seguindo a grelha proposta por Cunha e colaboradores (2007) e dando corpo à dificuldade de se estabelecer um critério rígido e uniforme na sua definição, elencamos os quatro elementos propostos pelos autores que sustentam as variadas definições de motivação: estimulação; acção e esforço; movimento e persistência; e recompensa.

Como poderemos enquadrar à luz desta teoria os princípios básicos da motivação dentro da instituição policial? A função policial é uma actividade onde a motivação e a frustração caminham sobre uma ténue linha divisória. A pouca linearidade da acção policial decorrente das múltiplas situações que os agentes encontraram no percurso de um turno de serviço podem facilmente encontrar, num curto espaço de tempo, terreno fértil para a transição brusca da euforia à depressão. Detenhamos-nos, por exemplo, na perseguição de um foragido às malhas da justiça. O primeiro elemento motivacional está obviamente presente: a estimulação que projecta o agente para o cumprimento imediato de um dever individual decorrente da sua condição profissional e uma estimulação “social” que enquadra a conduta policial como uma “mais-valia” na procura do bem-estar e tranquilidade públicas. A estimulação implicará uma acção e esforço do agente no cumprimento da lei e na detenção do suspeito, tendo sempre em conta que a captura deste suspeito servirá de elemento de referência individual e colectiva para que, no futuro, o estímulo que desencadeou a acção se repita. Por último, a recompensa pessoal alicerçada na satisfação de ter dado cumprimento à missão que os cidadãos que confiaram – segurança – e a recompensa institucional que considera o seu trabalho meritório. Este ciclo poderia facilmente ser enquadrável pela teoria do movimento perpétuo no qual o sistema se alimenta indefinidamente com a energia produzida pelo próprio movimento. Contudo, o processo interrompe-se e recomeça cada vez que a entropia do sistema impede a sua alternância ameaçando o índice de motivação para o desempenho da tarefa. A motivação do agente policial, como vamos analisar mais adiante, é um exercício delicado que pode ser comprometido por uma gestão menos criteriosa ou atenta. Apresentamos a análise comparativa

proposta por Cunha e colaboradores (2007) sobre as diferentes teorias motivacionais (Figura 23).

Figura 23. Análise comparativa das teorias motivacionais (Cunha *et al.*, 2007)



Partimos da abordagem clássica proposta por Maslow e se excluirmos a base da pirâmide, que entendemos transversal à totalidade de indivíduos, os quatro últimos patamares articulam-se de acordo com o estatuto societário do indivíduo. No caso das polícias, possuidoras de uma cultura organizacional própria, é questionável se a necessidade de auto-realização possa estar segmentada da forma apresentada por Maslow. Tal como refere o autor em certas culturas organizacionais, de tipo colectivista, “*a harmonia interpessoal ocupa um lugar fundamental*” (Cunha *et al.*, 2007, p. 157) em detrimento da auto-realização, que supõe a presença de culturas centralizadas no indivíduo.

Alderfer (1972) projecta as necessidades centralizadas na existência, no relacionamento e no crescimento, desviando, de certa forma, o modelo de Maslow da vertente meramente individualista. O autor integra nas necessidades uma componente colectiva na qual o indivíduo será melhor motivado. Na mesma linha de raciocínio McClelland (1961) aponta como necessidades fundamentais a filiação, entendida na nossa perspectiva como estabelecimento de laços integracionais com o grupo de pares nos mais diversos patamares relacionais: família, amigos, emprego. O poder e o sucesso são apresentados como a realidade cimeira no processo de necessidades. Aqui, e invertendo a lógica mais comunitarista, o autor segue a mesma perspectiva sugerida por Maslow autocentrando no indivíduo o sucesso e poder. Numa lógica institucional, na

qual o indivíduo faz parte de um todo harmonioso, fará sentido questionar o papel da cultura organizacional como factor determinante ou limitativo da motivação.

6.1. Motivação pela tipologia de trabalho

Um dos desafios diários do trabalho de polícia consiste tão-somente em saber qual a pessoa certa para o lugar certo, ou seja, saber qual o perfil-tipo de agente para o desenvolvimento de uma actividade específica. Como já afloramos neste trabalho, o serviço de polícia é generalista na sua essência, de cariz eminentemente social e apenas uma pequena parte dele é destinada à captura de criminosos (Cumming, 1964). Como refere Manning (1997, p.152) *“the police rarely deal with crime and criminals. They deal for the most part with the request for service they are not embebbbed in a legal context but in a framework of 24 hour availability”*.

Segundo Taylor (1997) as tarefas de polícia podem surgir por formas distintas. Com efeito, tal como defende o autor, mais do que planeamentos racionais e sistemáticos, as tarefas de polícia aparecem em derivação de processos meramente administrativos e mesmo históricos. Vejamos: algumas tarefas são adquiridas por efeito de agregação uma vez que, fruto do dever de colaboração com outras instituições, a polícia fica vinculada a tarefas dessas mesmas instituições. Por outro lado o facto de existir um corpo organizado e hierarquizado com implementação à escala nacional contribui para que tarefas que poderiam ser desempenhadas por outras instituições passem a ser vinculativas para os corpos policiais. Veja-se o caso do projecto Idosos em Segurança desenvolvido pela GNR e PSP.

Na PMP foi opção do comando segmentar a actividade policial por subunidades operacionais que, embora não possuíssem a estrutura organizativa de uma esquadra policial nos seus recursos humanos, seguissem o mesmo princípio de organização interna, desenho operacional e independência hierárquica. Foi dada a cada Chefe uma área de policiamento, um efectivo policial e um parque de viaturas que gerem de acordo com as necessidades e com o rasgo de liderança próprio. Este *empowerment* do segmento de comando intermédio permitiu, por um lado, disciplinar a gestão de recursos humanos e, por outro, co-responsabilizá-los pelo cumprimento de objectivos de eficácia, eficiência e qualidade.

Parece-nos difícil integrar num corpo policial limitado em número a divisão do trabalho mediante as aptidões individuais. Nesse sentido, não existe nenhum elemento

de análise disponível que atribua uma dada tarefa de acordo com a maior ou menor vocação pessoal e técnica para o seu desempenho. Ao contrário do que acontece noutras organizações, a gestão generalista faz-se de acordo com o conhecimento pessoal que a hierarquia detém do agente/chefe assim como do maior ou menor sucesso que o indivíduo apresentou na resolução de problemas similares. A avaliação das aptidões cognitivas é feita em função de um juízo crítico da hierarquia em detrimento dos instrumentos de análise que poderiam ser adoptados para esse fim com o intuito de comparar, classificar, prever e seleccionar (Neves, 2001). Por via de regra as vagas para determinadas funções são publicitadas internamente a todo o efectivo policial.

Em termo de tipologias de trabalho serviço da PMP está estruturado em três eixos distintos: policiamento de sector, policiamento de infra-estruturas municipais e fiscalização de trânsito. O policiamento é desenvolvido e orientado para o resultado de acordo com as orientações estratégicas das chefias.

Em 2008, a PMP alterou os horários de trabalho do pessoal com funções policiais tornando a divisão de trabalho mais justa e equitativa. Até 2008, o trabalho de patrulha desenvolvia-se num esquema de quatro turnos de policiamento¹⁸, de 6 horas por turno, ao longo de seis dias consecutivos. O sétimo dia coincidia com a folga semanal. Apesar de, teoricamente, a folga poder ser gozada no domingo a articulação da escala de serviço nunca permite essa regularidade. Se assim fosse, a PMP estaria desprovida de elementos policiais aos domingos. A folga semanal adquire natureza móvel de acordo com as necessidades de escala.

O novo sistema (Quadro 36) mantém a matriz inicial mas alterna o cronograma na segunda semana na qual os agentes trabalham mais uma hora (7 horas) mas beneficiam de dois dias de descanso consecutivo. Geralmente, o período de descanso é alinhado com os períodos de fim-de-semana, obtendo-se assim uma solução de compromisso entre as necessidades operacional e o descanso em ambiente familiar.

Quadro 36. Turnos de serviço

<i>seg</i>	<i>ter</i>	<i>qua</i>	<i>qui</i>	<i>Sex</i>	<i>sab</i>	<i>dom</i>
P	P	P	P	P	P	F ¹⁹
P	P	P	P	P	F	F

P - Policiamento

F - Folga

¹⁸ 7h-13h; 13h-19h; 19h-1h; 1h-7h

¹⁹ Folga móvel como é indicado

Para além das inovações relativas ao período de descanso, foi ainda suprimido o turno da noite (1h-7h) por não existir relevância operacional que justificasse a sua manutenção. Contudo, os sectores de policiamento disponibilizam um grupo de agentes que estão “à chamada”, com um nível de prontidão de 30 minutos, que assumem a actividade operacional não planeada. A actividade operacional planeada que abrange o período nocturno indicado é desenvolvida pelos sectores a título complementar e releva na atribuição de folgas suplementares. A melhor racionalização dos períodos de trabalho é encarada pelo efectivo policial como um factor motivacional extraordinário.

6.2. Motivação pelas condições internas de trabalho

Seguimos nesta abordagem a teoria bifactorial proposta por Herzberg (1966) na qual os indivíduos apresentam duas tipologias diferenciadas associadas às motivações: as necessidades motivadoras e os factores higiénicos (Quadro 37)

Quadro 37. Factores motivadores e factores higiénicos

Factores motivadores	Factores higiénicos
Sentimento de realização	Relação com o chefe
Reconhecimento	Relação com os colegas
Trabalho variado e desafiante	Supervisão técnica
Desenvolvimento pessoal	Condições de trabalho

Contrariamente ao que o senso comum possa sugerir, o aumento das condições infraestruturais onde o trabalho é realizado, a supervisão técnica, a relação com os colegas e com o chefe contribuem para o evitamento de atitudes negativas perante o trabalho mas não sugere condutas ou atitudes positivas. Não sendo os factores higiénicos propiciadores de atitudes positivas pelo menos arrepiam caminho à reiterada postura negativista perante o trabalho. Um dos calcanhares de Aquiles da organização policial, entendida como um todo, reside na inadequação das instalações policiais não só à tipologia de serviço prestado ao cidadão mas também ao nível de bem-estar e conforto que proporciona ao agente durante a realização do seu turno de trabalho. Durante várias décadas as instalações policiais foram reaproveitadas de outras instalações pertencentes à administração que foram vagando não sendo obrigação da tutela as despesas decorrentes da sua gestão. Recorremos de novo ao Decreto-Lei 39496 que alude no seu art.º 109º. “*Constitui encargo das câmaras municipais as despesas com a instalação, mobiliário água e luz das secções, esquadras e postos e subpostos destacados da PSP, bem como a conservação dos respectivos edifícios*”. A título exemplificativo (Silva,

2001) referem que as instalações da 9ª esquadra da PSP do Porto foram deixadas vagas pelos CTT em 1969, então transferidos para a Rua de Ferreira Borges. Podemos afirmar categoricamente que a polícia durante largos anos foi o “*parente pobre*” da administração central e local no que à atribuição de instalações diz respeito. No caso concreto da cidade do Porto várias esquadras foram encerradas por ausência efectiva das condições de salubridade e segurança aos seus utilizadores (ex: 3ª, 7ª, 8ª, 10ª esquadras).

No caso da PMP as instalações actuais são fruto do reaproveitamento do edifício destinado ao Batalhão de Sapadores de Bombeiros para instalação da unidade destacada na zona ocidental da cidade do Porto. Desde a sua criação em 1938, as instalações da PMP percorreram áreas tão distintas como o actual edifício do Paço Episcopal, os Paços do Concelho, a Rua de Entreparedes e as instalações actuais.

No que diz respeito às condições internas de trabalho, e recorrendo às narrativas dos agentes da PMP, as melhorias ocorreram ao nível da satisfação pessoal e da satisfação organizacional. Relativamente à primeira, a adequação das instalações e dos instrumentos de trabalho policial surgiu com factor mobilizadores. A reestruturação internas dos serviços permitiu a disponibilização de novos espaços de fruição comum que foram, entretanto, reaproveitados para a criação de um vestiário onde todos os agentes possuem o seu fardamento e equipamento devidamente acomodados em cacifos próprios assim como de equipamentos sanitários e de duche adequados ao efectivo.

Ao nível organizacional, a melhoria na racionalização de procedimentos, nomeadamente a reestruturação operada com o processo de certificação da qualidade, permitiu a criação de repositórios internos de informação facilmente acessível a par com a normativização de procedimento e estabelecimento de fluxogramas com os processos de trabalhos específicos.

Podemos também considerar um factor motivacional acrescido, pelo seu impacto na segurança individual dos agentes, a instalação de uma rede renovada de radiofrequência. O sistema de radiofrequência, que iniciou a operação em 2009, garante um meio de comunicação adequado às tarefas policiais. Mais do que as comunicações móveis GSM, as comunicações de radiofrequência apresentam maior fiabilidade e garantem que, em caso de emergência, todo o efectivo possa controlar o desenrolar das operações. O sistema de radiofrequência portátil ou instalado em viatura é georeferenciado permitindo que, em tempo real, seja possível a visualização correcta das patrulhas na rua. Além destas inovações a gestão de emergência passou a

disponibilizar de um *software* específico que tipifica e armazena toda a informação de ocorrências. As ocorrências são gravadas para memória futura.

6.3. Motivação pela alteração da imagem institucional

Por definição entende-se identidade corporativa “*o processo pelo qual uma instituição utiliza os elementos comunicacionais para transmitir eficazmente o que faz, como o faz, quem é e como pretende ser percebida pelo público*” (Manual de Identidade Corporativa da PMP, 2011). A identidade corporativa é composta pelo conjunto de imagens, símbolos, logótipos, cores, fontes e padrões gráficos que são definidos como únicos e representativos de uma instituição, produto ou serviço. Ela compreende todo e qualquer material gráfico (físico ou *software*) que veicule a imagem da instituição.

O Manual de Identidade Corporativa estrutura a apresentação visual da PMP, “especificando conceitos, parâmetros, associações, amostras de cores, modelos, layouts, impressos originais e/ou arquivos digitais que servem para orientar o desenvolvimento de todas as peças da identidade visual da instituição. Reúne as especificações, recomendações e normas essenciais para a preservação das características da marca, com o objectivo de facilitar a sua correcta e coerente utilização, propagação, percepção, identificação e memorização” (MIC, 2011, p.4)

Qualquer instituição policial detém uma simbologia hieráldica própria. Esta tradição de origem castrense repete-se entre unidades distintas e representa graficamente a especificidade da tarefa ou elementos alusivos a circunstâncias específicas (ex: topónimos, lendas, tradições). No caso da PMP optou-se pela manutenção dos elementos constantes na heráldica municipal (Figuras 25 e 26) e adoptou-se a mesma lógica hieráldica que a Polícia Municipal de Lisboa utilizou na feitura do seu brasão de armas.

Figura 25. Brasão da CMP



Figura 26. Brasão de armas da PMP



Relativamente ao parque automóvel a estratégia seguida visou dois objectivos: a alteração do *layout* da viatura e a utilização de instrumento de sinalização de alta visibilidade e de baixo consumo. Por determinação interna os carros patrulha passaram a marcar a sua presença através da ligação de luzes de presença na ponte de emergência, durante o período nocturno. As viaturas da PMP foram pensadas numa lógica de cidade. O desenho da cidade do Porto determinou a adopção de uma estilo de viatura de dimensão mais reduzida mas suficientemente ágil para chegar aos locais mais difíceis. A componente ambiental também não foi esquecida. As viaturas de patrulhamento foram escolhidas de acordo com os baixos níveis de emissão de CO2 e consumo de combustível reduzido.

A implementação de vestuário de alta visibilidade – coletes – cumprindo a norma europeia EN471 é percepcionada com a alteração mais importante entre todas as medidas adoptadas. A colocação de um colete reflectorizante sobre o fardamento contribui para recuperar a visibilidade dos agentes na rua e promover a imagem da PMP.

6.4. Motivação pelo exercício físico

Desde a antiguidade clássica que mente e corpo são entendidas como realidades complementares. Nas Sátiras, Juvenal promove a ideia de que o homem deve orar por ter uma mente sã num corpo igualmente sã “*mens sana in corpore sano*”. Sendo o exercício físico não só possibilitador e propiciador de uma psique saudável é-o também para a manutenção de um corpo mais resistentes a ameaças. Atendendo que o desenvolvimento da actividade policial é desreguladora de funções vitais do organismo e expositiva a factores agressores é expectável que mais cedo ou mais tarde cada agente possa desenvolver patologias.

Vários autores apontam para o desenvolvimento de doenças profissionais associadas às práticas policiais. Violanti *et al* (2006), Why *et al* (2003), Tuckey *et al* (2006) referem que os agentes policiais estão mais sujeitos ao surgimento de doenças cardiovasculares associadas a stress pós-traumático que a população em geral. Por seu lado Gerber e colaboradores (2010), num estudo efectuado com polícias suíços, conclui que o trabalho policial por turnos tem particular impacto no surgimento de stress, alterações de sono e abandono de cuidados de saúde primários. Kecklund *et al* (2007) analisam o trabalho por turno e a alteração do sono provocadas, e sugerem que o trabalho policial deva ser efectuado em três turnos espaçados por 16 horas de descanso e com repetição limitada. Tal como alude Sollund (2008) a actividade policial é, pela sua essência, rica em contextos diversificados desde a procura de situações arriscadas e desafiadoras – *real police job* – até às missões percepcionadas como de assistência social. Derivada dessa procura quase incessante por novos cenários de risco, os agentes policiais detêm uma visão distorcida da realidade social e nem sempre encaram o público como um complemento mas, por antítese, como adversários.

Dada a especificidade das tarefas associadas à PMP, assim com os malefícios de um certo sedentarismo profissional, todos os colaboradores afectos à unidade orgânica desenvolvem um plano de actividade física semanal geralmente efectuado em infra-estruturas municipais (Parque da Cidade, piscinas municipais, entre outros).

O programa semanal de exercício físico prevê a cedência de duas horas de tempo de serviço efectivo para a realização de actividade física. O nível etário da PMP e consequente desgaste físico e psicológico associado ao desenvolvimento da acção policial, são factores percepcionados como relevantes para o desenvolvimento de práticas desportivas controladas.

Á semelhança do que acontece noutras instituições policiais, os agentes de polícia que desenvolvem tarefas generalistas não são submetidos a treino físico específico nem a exames médicos obrigatórios. Contrariamente, os elementos afectos a unidades especiais (ex. GOE, CI, CIEXX, GOC, CSP) pelo âmbito e natureza da sua missão, são submetidos periodicamente a testes físicos e psicotécnicos que certificam a manutenção dos parâmetros de exigência para o cumprimento da missão. Na PMP não existe obrigatoriedade de testes médicos anuais para os elementos policiais. A constatação e verificação médica de cenários clínicos de desgaste profissional é feita perante o aparecimento de sintomatologias e não, como seria desejável, por exames médicos e psico-motores de rotina.

Foi incentivada à mobilidade de-e-para o trabalho com recurso a bicicleta, iniciativa que colheu adesão por vários elementos policiais. Verificou-se também que a PMP disponibiliza nas suas instalações de uma área específica para guarda e parque de bicicletas, o que propicia uma maior disponibilidade para os seus utilizadores.

6.5. Motivação pelo reconhecimento da hierarquia

O reconhecimento hierárquico policial pode assumir duas vertentes: a informal e a formal. O reconhecimento informal traduz-se na capacidade da chefia directa ou diferida de, no momento da prática da acção policial ou logo após esta, reconhecer o seu mérito junto de quem a praticou. Seguindo o modelo de Maslow, a estima e a auto-realização surgem como necessidades fundamentais do indivíduo nos cenários variados em que se encontra inserido e por esse motivo é necessário – enquanto necessidade- alimentá-la. Não raras vezes os agentes percebem a supervisão hierárquica de forma enviesada na qual o supervisor procura encontrar falhas enquadráveis no âmbito dos deveres a que estão obrigados.²⁰ É importante realçar que o reconhecimento informal ou forma deve acontecer próximo do acto que lhe deu origem e que constitua uma recompensa justa. As recompensas formais previstas na Lei nº. 7/90, de 20 de Fevereiro são o Elogio, o Louvor e a Promoção por distinção (cfr artº. 21º.). De acordo com o estatuto disciplinar da PSP o comandante da PMP pode conceder elogios e louvores.

6.6. Motivação pelo salário

Steers e Porter (1991), Schiell e Morissette (2000) preconizam estratégias de motivação assentes em recompensas associadas ao melhor desempenho. Por seu lado Etrez (2001) contrapõe as ideias dos primeiros autores e faz do estilo de vida organizacional, mais do que a recompensa propriamente dita, o motor para o bem-estar do empregado.

Contudo, como refere Cunha e colaboradores (2007, pg. 173) “*quando bem utilizadas as recompensas monetárias constituem uma poderosa influência sobre o desempenho (...) o seu efeito é superior às técnicas de motivação bem conhecidas como a definição de objectivos e o enriquecimento do trabalho*”. O mesmo será dizer que

²⁰ Isenção, Zelo, Obediência, Lealdade, Sigilo, Correção, Assiduidade, Pontualidade, Aprumo

uma gestão estratégica de excelência pode ser ineficaz se a recompensa monetária pelo trabalho desenvolvido não corresponde às expectativas do trabalhador. Uma das formas mais palpáveis que o empregador tem de motivar o empregado consiste, por isso, na alteração da plataforma remuneratória a que o mesmo está sujeito ou na atribuição de prémios de desempenho. No funcionalismo público este tema adquire importância relevante nos finais do exercício económico de cada ano na expectativa de um aumento mais significativo do que o do ano anterior. Nas organizações policiais os prémios de produtividade não existem.

Os agentes da PMP, par além da sua remuneração principal, são abonados de um suplemento extra de 200 euros pagos pela circunstância de pertencerem à CMP. Para além deste subsídio especial os agentes da PMP usufruem dos subsídios de turno e patrulha de acordo com as regras definidas para os agentes da PSP. Paralelamente os agentes da PMP prestam, fora das horas normais de patrulha, serviços remunerados a várias entidades que contribuem para o aumento da massa salarial mensal.

Tentamos neste capítulo descrever minuciosamente a esfera de actuação da PMP, para melhor se compreender a percepção do cidadão sobre esta força policial e o estado psicológico dos elementos que a compõe, aspectos investigados nos dois estudos empíricos que a seguir se apresentam (respectivamente Capítulo II e Capítulo III).

CAPÍTULO II

Estudos empíricos sobre a percepção e satisfação com as Polícias do Porto

“Policing implies the activities, behaviours, and practices of individual police in the community, in contrast to idealized impartial and objective law enforcement through a criminal justice bureaucracy. Effective policing, while leading to optimal law enforcement, is founded upon becoming a trusted member of the community” (Jobes, 2002, p. 256).

No capítulo anterior procuramos contextualizar a PMP relativamente à sua origem, enquadramento jurídico de suporte e desenho da actividade operacional. Impõe-se agora conhecer a percepção do cidadão sobre esta força policial.

1. Introdução

Era nossa intenção efectuar recolhas de dados sucessivas, inquirindo os cidadãos “alvo” das acções da Polícia Municipal (ex: habitantes de bairros sociais, comerciantes, condutores de veículos automóveis), identificados após o levantamento efectuado, e recorrendo ao arquivo de solicitações externas acumuladas nos últimos três anos. Estas acções foram de tipo preventivo ou de tipo repressivo e em função do seu volume tentaríamos constituir uma amostra representativa de inquiridos.

Funcionando como estudo de tipo exploratório, construímos um breve questionário que optamos por aplicar junto ao Parque da Cidade, local seleccionado pelo grande afluxo de utentes e que não está conotado com muitas actividades delituosas, embora seja, por vezes, visto como local de risco pela sua extensão, localização, amplitude, etc., sendo o exemplo de um alvo de acção preventiva da PMP. Esta recolha foi efectuada em Junho de 2008, logo no início do desenvolvimento deste projecto (iniciado em Fevereiro de 2008) e apesar do grande número de inquiridos (cerca de 1.300 participantes) constatamos que havia grande confusão entre Polícia Municipal, Polícia de Segurança Pública e seguranças privados do local. Ao avançarmos para o grupo “alvo” seguinte, de acção repressiva da PMP, o dos habitantes de bairros sociais, fomos confrontados com a recusa explícita de participação, interferindo ainda com a habitual actividade operacional da PMP nestes locais. É de notar que num estudo elaborado por Queirós, Marques e Teixeira (2011), ao avaliarem a percepção de comerciantes da Baixa do Porto sobre o Programa de Policiamento Integrado “Comércio Seguro” as dificuldades de recolha foram exactamente as mesmas que sentimos. Acrescente-se ainda, que já em estudos anteriores que desenvolvemos no Porto sobre a percepção da Polícia (neste caso Polícia de Segurança Pública) pelo cidadão, nomeadamente no Bairro da Sé do Porto (Silva, 2001; Silva, Queirós & Fernandes, 1999) já nos confrontamos com estas dificuldades, o que nos permite concluir que o cidadão contribui para a divulgação da percepção da Polícia apenas quando se queixa da sua actuação ou quando a ela recorre em momentos de aflição. Tivemos então de encontrar outra alternativa para a avaliação da percepção sobre a PMP, recorrendo aos instrumentos de análise periódicos que a CMP utiliza para avaliar

a sua eficácia, que se consubstanciam nos inquéritos internos de satisfação de clientes internos e externos do Município do Porto. Estes inquéritos procuram recolher a opinião de cidadãos sobre serviços prestados pelos diferentes serviços da CMP, na qual a PMP se integra (CMP, 2008).

Tendo então como objectivo conhecer a percepção do cidadão do Porto sobre a PMP, iremos seguidamente recorrer, quer ao nosso estudo exploratório efectuado no Parque da Cidade, quer a outras fontes com dados empíricos sobre o tema, tentando deste modo compreender como a Polícia, e sobretudo a PMP é percebida pelo cidadão alvo dos seus serviços. Contudo, antes de avançarmos para os dados, parece-nos pertinente fazer um breve enquadramento teórico da percepção sobre a Polícia, socorrendo-nos de alguns estudos internacionais.

2. Percepção da Polícia

Associada à percepção de Polícia surge o conceito de identidade profissional. A Polícia portuguesa, e sobretudo a PMP sofreu profundas modificações nos últimos anos. De facto, desde 1995 o discurso sobre a insegurança e medo do crime monopolizou as discussões políticas e tornou-se arma de arremesso nas campanhas eleitorais, atraindo a atenção para o papel da Polícia no combate ao crime (Agra, Quintas & Fonseca, 2001). O capital da insegurança e das formas com a combater começaram a fazer parte dos programas eleitorais dos variados partidos políticos, das alas mais conservadoras às mais radicais. Paralelamente, o policiamento de proximidade ganhou visibilidade e começou a ser exigido aos polícias que passassem de um modelo reactivo a um modelo proactivo. Falamos, por isso de uma revolução no paradigma policial.

A Polícia passou a ser alvo de escrutínio social e em 1995 iniciaram-se os primeiros programas televisivos “live” que passaram a seguir patrulhas de Polícia nas principais áreas urbanas. A Polícia torna-se uma instituição menos “nublosa” que permite a partilha dos seus discursos e as suas práticas. O contexto da intervenção policial passou também a estar acessível a todos e, no espaço de uma década, a Polícia portuguesa obteve uma visibilidade nunca anteriormente tida em termos sociais e políticos (Almeida & Marques, 2006; Contumélias & Contumélias, 2008; Costa, 2002; Cosme 2006; Durão, 2008; L’Heuillet, 2004; Moita Flores, 2003; Neves, 2001; Oliveira, 2006; Severiano Teixeira, Lourenço & Piçarra, 2006). Como observamos no primeiro capítulo, a par desta forte visibilidade, a Polícia transformou-se também em objecto de investigação científica com interesse crescente (ASFIC, 2006; CCFSS,

2002; Neves, 2001; Pereira & Neves, 2005; Ponsaers, Tange & van Ouirve, 2009; Recasens i Brunet, Basanta, Agra, Queirós, & Selmini, 2009) e as sociedades urbanas, com as suas transformações colocaram aos polícias novos desafios e exigências (Durão, 2011a, 2011b). De uma Escola Prática de Polícia que prepara os agentes, passou-se para o patamar de formação superior com a abertura da Escola Superior de Policia (actualmente Instituto de Ciências Policiais e de Segurança Interna) que forma comandantes/dirigentes e cujo modelo de formação também sofreu modificações de acordo com a evolução social e política do país (Paymal, 2011).

Do polícia que combate o crime (Bittner, 1975) e do polícia “*guia*” (Cumming, Cumming & Edell, 1965) evoluiu-se para um polícia próximo do cidadão, levando à criação de uma nova identidade socio-profissional (Durão, 2004, 2010a, 2010b) e passando também a Polícia a ser socialmente melhor aceite por estar mais perto do alvo da sua intervenção. Contudo estas mudanças tiveram, ao mesmo tempo, o efeito perverso de aumentar o stress e pressão sobre cada agente. Um estudo de Nilson e Oliver (2006) demonstrou que, apesar de culturas e políticas diferentes, no Canadá, Venezuela e EUA, existiam percepções semelhantes da Policia, remetendo estas para a honestidade, capacidade de adaptação, bom senso, capacidade de comunicação, bom relacionamento com o cidadão, capacidade de escuta, boa educação e empatia, ou seja, um “super-polícia”, muito diferente do tradicional polícia de combate ao crime.

É importante realçar que os estudos de percepção da Polícia, só mais recentemente surgiram como uma área de interesse autónoma, estando tradicionalmente incluídos como um subtema dos estudos sobre o sentimento de insegurança, no qual algumas questões sobre satisfação com o desempenho da Polícia eram colocadas. São disso exemplo estudos nacionais como os de Agra (1998, 1999; Agra et al., 2001a, 2001b), Almeida (1993; Almeida & Alão, 1995), Esteves (1998), Ferreira (2003), Leitão (2000), Lourenço e Lisboa (1998), Machado (2004); Machado & Agra, (2002); Manita & Machado (1999), Machado e Cabral (2000) e Pereira (2010), ou estudos internacionais como os de Dijk e colaboradores (2005, 2007) ou Pantazis (2000). Na maioria destes estudos, o medo do crime surge associado à menor visibilidade da Polícia na rua, sendo recorrente (Agra, 1997, 1998, 1999; Almeida, 1992; Almeida & Alão, 1995; Machado, 2004; Machado & Cabral, 2000; Manita & Machado, 2009; Pereira, 2010) a referência a mais polícias na rua (Figura 27). Nota-se também uma evolução da satisfação com o trabalho da Polícia, apesar de alguns estudos (Dijk *et al.*, 2005; Scribbins *et al.*, 2010) revelarem que a maior percentagem de agentes na rua não é

sinónimo de melhor desempenho no combate ao crime (Figuras 28 e 29). Nesta perspectiva seria o mesmo que afirmar que as sociedades com maior poderio económico e que melhor podem sustentar instituições policiais “*pesadas*” em número de recurso humanos seriam as mais eficazes na propiciação de sentimento de segurança.

Figura 27. Principais políticas de segurança sugeridas (Pereira, 2010, p.21)

	Média de Importância (escala 1 – 4)
1. Aumentar o número de polícias nas ruas	3,39
2. Aumentar o controlo e fiscalizar a utilização de armas	3,34
3. Aumentar o número de acções policiais	3,31
4. Recuperar os espaços degradados	3,27
5. Aumentar o patrulhamento auto	3,21

Figura 28. Índice de Desempenho da Policia pelo ICVS 1996-2005 (Djik et al., 2005, p.81)

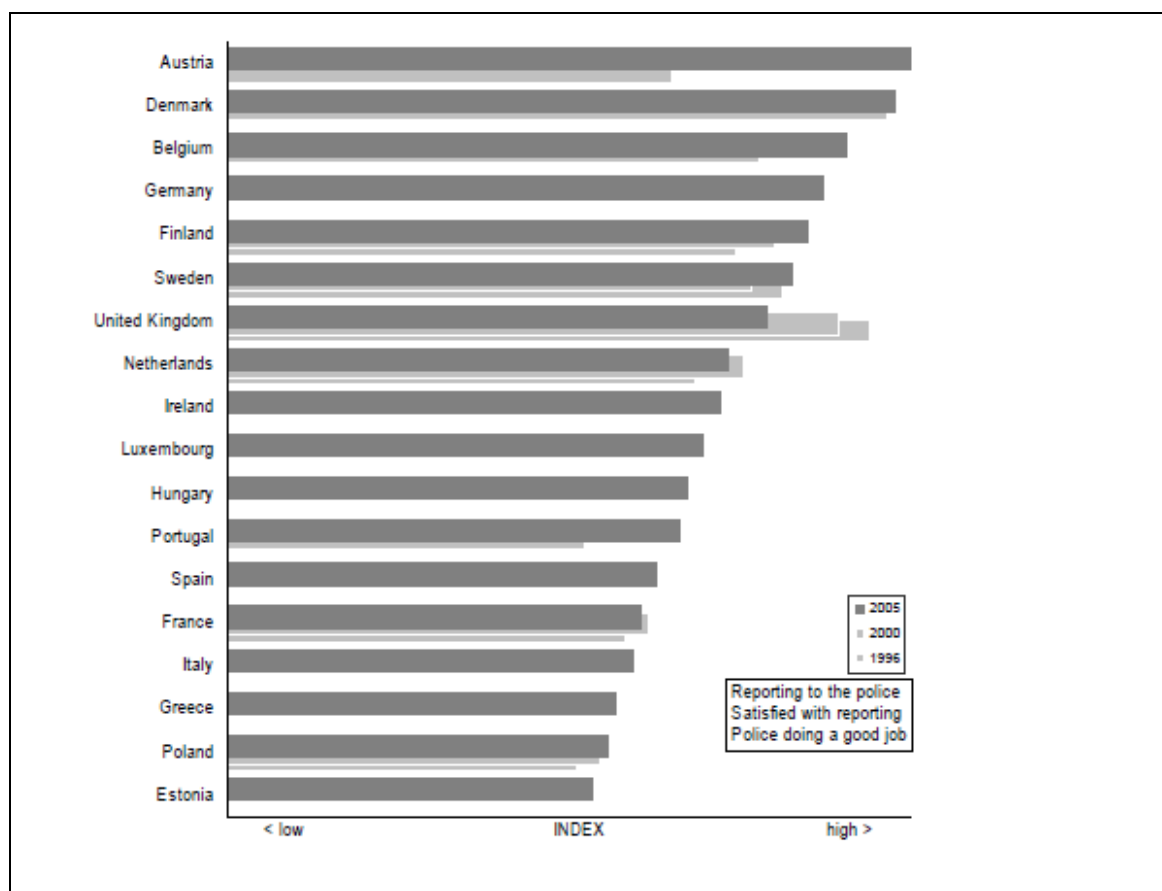
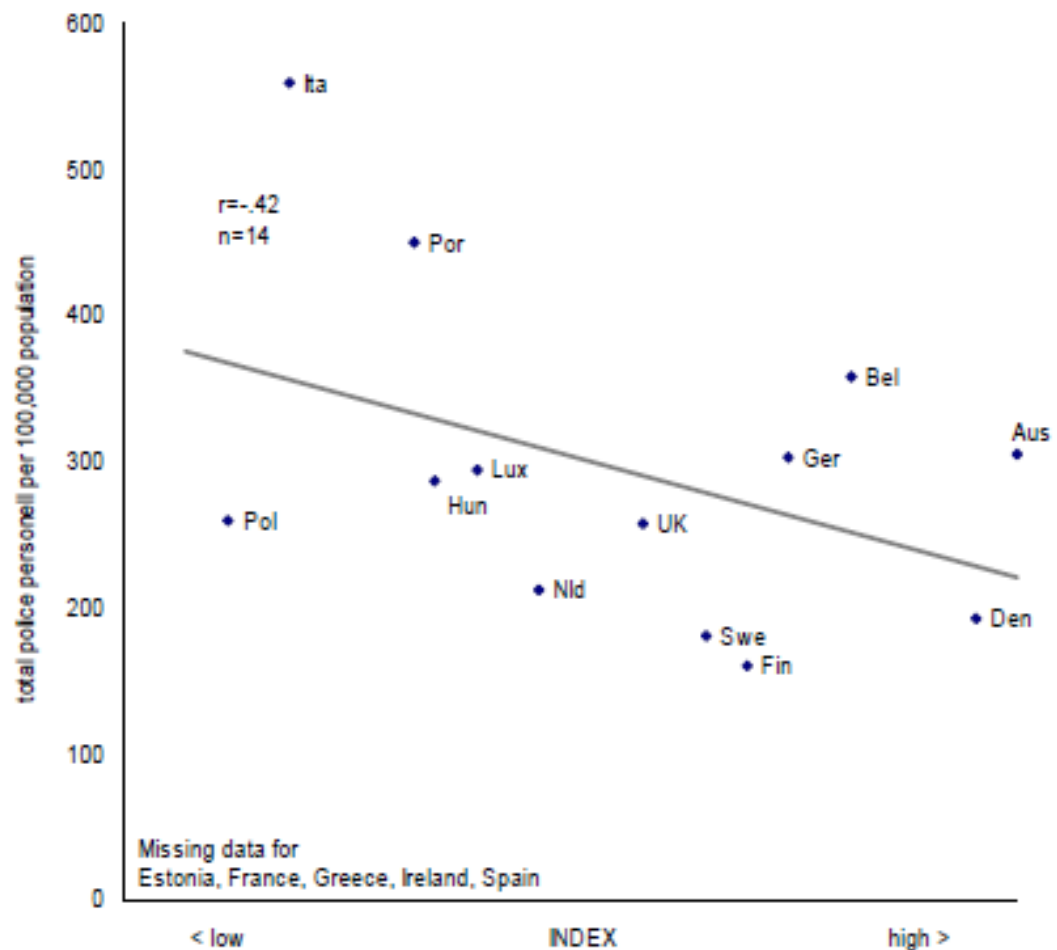


Figura 29. Relação entre Índice de Desempenho da Polícia e nº de polícias por 100.000 habitantes em 2003 (Dijk et al., 2005, p.82)



No que se refere aos estudos actuais e de tipo científico sobre a percepção da Polícia, apresentamos seguidamente alguns resultados que nos parecem pertinentes. Desde logo colocamos em primeiro lugar a autonomização da pertinência do objecto, isto é, a percepção do público perante o policiamento. Desde 1982 o Home Office inglês retira das estatísticas oficiais (British Crime Surveys) informação relativa à actuação policial e à forma como é percebida. Estes relatórios procuram descortinar em que medida as polícia interagem com os cidadãos e qual a efectiva imagem que projectam neles. O relatório de 2009/2010 indica que, em comparação com relatórios anteriores, aumentou a confiança nos corpos policiais facto esse assente na partilha de estratégias com a comunidade. Num outro trabalho, Brown e Benedict (2002) avaliaram transversalmente a produção científica sobre a percepção policial e os modelos de polícia profissional, tendo identificado estudos da percepção atendendo a variáveis

individuais (como o grupo étnico, idade, género, efeitos do status socioeconómico, efeitos do contacto estabelecido com os polícias no decorrer de operações policiais) e a variáveis contextuais (o efeito da vitimização e revitimização, os efeitos da área de residência como ambientes urbanos e ambientes rurais, e a percepção dos efeitos das políticas e práticas policiais como perseguições, uso da força, subornos e policiamento comunitário). Como refere Becker (1981) variáveis como a idade, a área de residência e a grupo étnico têm um impacto significativo nas atitudes dos cidadãos perante as polícias. O mesmo autor defende que não existe consenso sobre os efeitos no nível educacional, do status socioeconómico, victimização ou medo de vitimização para o desenho de atitudes específicas.

Analisando alguns estudos de áreas ou países específicos, no estudo realizado por Nalla (2010) com base nas percepções de 1340 polícias de El Salvador, Guatemala e Eslovénia conclui-se que o distanciamento entre as polícias e cidadãos nas sociedades pós-conflito (Guatemala e El Salvador) são menores do que na Eslovénia. Tal facto encontra explicação no facto de, nos dois países centro-americanos, a Polícia ter sido saneada e reformada após a queda das ditaduras militares e ser uma conquista, por assim dizer, da nova democracia. As novas Polícias são associadas à emergência do processo democrático e à sua manutenção. Davis e colaboradores (2004) comparam dois corpos policiais geograficamente distintos: a Polícia de Nova Iorque e a Polícia de S.Petersburgo. Os resultados apontam para diferenças desde logo atribuíveis ao tipo de intervenção. Por um lado, temos a Polícia de Nova Iorque que estabelece um contacto voluntário com o cidadão perante as solicitações sobre práticas criminais ou problemas de vizinhança, enquanto a Polícia de S.Petersburgo mantém relações involuntárias de contacto com o cidadão (operações stop, identificações). Os resultados finais indicam que a estratégia seguida por Nova Iorque promove uma imagem de eficácia da Polícia quando comparada com os resultados de S.Petersburgo. O estudo ressalva ainda que a imagem de alta eficiência da polícia nova iorquina é fruto dos resultados obtidos com a introdução “*zero tolerance*”, na década de 90 que encarcerou um parte significativa de delinquentes. Contudo, em ambas cidades a percepção do cidadãos alinha-se no que concerne ao envolvimento policial em más práticas (cerca de 50%)

Para Brown e colaboradores (2006), o estudo efectuado no México indica que a imagem sobre os corpos de Polícia (municipal, estadual e federal) é geralmente mau, com menos incidência na Polícia federal e mais penalizador para as Polícias das municipalidades. Tal facto deriva da opinião generalizada que as Policias não são

capazes de combater e prevenir o crime e outros tipos de infracções como a condução sobre a influência do álcool. Este estudo aponta também para a necessidade do estabelecimento de estratégias reabilitantes por parte dos decisores políticos.

Por seu turno Jobes (2002) analisa as relações estabelecidas entre a Polícia e a comunidade em áreas rurais da Austrália, na região de New South Wales. O estudo indica que os polícias das áreas rurais tendem ao estabelecimento de elos de proximidade com a comunidade significativamente maiores que nas grandes cidades. A acomodação ao estilo de vida local contraria a tendência demonstrada pelos polícias “*citadinos*”, que geralmente escolhem áreas de residência distintas das áreas onde trabalham. Por via de regra estes agentes são melhor percebidos pela comunidade.

Na mesma linha de investigação Liederbach (2005), estudou as percepções das comunidades suburbanas, onde geralmente as patrulhas são feitas com um único agente. Concluiu que o agente está cerca de 83% do seu turno de serviço sem qualquer contacto com o público, o que equivale a um período de 6.6 horas por turno de 8 horas. O contacto com o público é residual (1 hora e 24 minutos) quando comparado com o período total de policiamento. Este valor sofre um abaixamento em outras unidades policiais norte-americanas podendo, no caso de Amberley Village, cifrar-se nos 38 minutos de contacto efectivo com o público. Sims e colaboradores (2002), no âmbito da realização de um inquérito à cidade de Harrisburg, concluíram que a atitude dos moradores é positiva relativamente ao envolvimento da comunidade em matérias de segurança e bem-estar. Contudo, os dados não são extensivos quando se introduzem as variáveis de idade e grupo étnico. Os autores inferem que os dados de satisfação regredem com a introdução de variáveis como a menor idade e a pertença a grupos afroamericanos quando comparados com indivíduos mais velhos e não pertencentes a nenhum grupo étnico específico.

Lorde e colaboradores (2009) estudaram o impacto do policiamento comunitário no desenvolvimento de imagens melhoradas das instituições policiais., tendo concluído que as variações antes e após a implementação de estratégias de proximidade são mínimas. A acção policial em pequenas localidades é feita em torno de uma relação de confiança mútua e geralmente estas comunidades apresentam taxas criminais residuais e as actuações policiais oscilam entre os delitos de natureza rodoviária (excesso de velocidade, estacionamento abusivos e manobras perigosas) e a identificação de jovens que ocupam o espaço sem motivo aparente (“*juveniles with nothing to do*”, Lorde *et al*, p. 588).

Numa investigação produzida acerca das expectativas e satisfação com a polícia sul-africana Rothmann (2006) procura compreender as imagens desenvolvidas pelas duas componentes (polícia e cidadão) sobre o serviço prestado. O autor evidencia disparidades entre a consciência crítica que a polícia detém do serviço que produz e a percepção da comunidade sobre o mesmo serviço. A maioria dos agentes avalia a prestação do serviço com satisfatória enquanto que 47% da população inquirida demonstrou pouca confiança na polícia e 44% considera-se insatisfeita com a prestação do serviço policial. Noutra linha de análise e mais voltada para dentro da organização Heijes (2007), recorrendo à abordagem etnográfica, conclui que os agentes policiais holandeses originários das Antilhas holandesas são mais sujeitos a escrutínio interno do que os seus colegas “brancos” não tanto pela proveniência geográfica para pela cultura policial dominante e pela sua fraca representatividade nas hierarquias de topo.

Um estudo realizado na Coreia com uma amostra de 434 polícias (Moon & Zager, 2007) demonstra que os agentes percebem que a comunidade não apoia a sua actividade. Este facto baseia-se em atitudes de antagonismo e desconfiança por parte dos agentes relativas aos cidadãos. A longuidade na carreira policial obtém resultados mais promissores porquanto os agentes mais antigos apresentam maior tendência para o estabelecimento de elos positivos com a comunidade. Lilley e Hinduja (2006) focalizam a percepção interna dos agentes sobre as metodologias de avaliação introduzidas. Por regra, as unidades de policiamento comunitário são avaliadas recorrendo ainda às métricas de avaliação sobre condutas policiais facilmente mensuráveis. Contudo, em cerca de 65% das unidades policiais que desenvolvem policiamento comunitário existe o item “policiamento comunitário” na ficha de avaliação individual. A impossibilidade de medida da eficácia do policiamento comunitário em escalas numéricas faz com que 35% das unidades nem sequer a contemple nas fichas de avaliação. Os autores concluem ainda que a inexistência de uma grelha de avaliação sobre as actividades de polícia comunitária poderão indicar uma postura institucional mais alargada que não acredita na implementação e desenvolvimento da estratégia.

Por último, Larsen e Blair (2009) entendem que a satisfação das populações no desempenho policial está directamente relacionada com elementos atitudinais dos agentes. Com efeito, a imagem institucional depende directamente dos comportamentos dos agentes na realização das suas tarefas. Os autores aludem ainda que a resposta rápida às solicitações, o patrulhamento apeado e os esforços na prevenção criminal são os indicadores prioritários da *performance* policial.

Tentamos com esta síntese de estudos sobre a percepção da Polícia apresentar um breve enquadramento teórico que nos permita interpretar melhor os estudos empíricos sobre a percepção das Polícias do Porto.

3. Dados sobre a percepção das Polícias do Porto

Na cidade do Porto foram já efectuados diferentes estudos específicos sobre a percepção da Polícia e consideramos que os dados obtidos devem aqui ser referidos pois permitem-nos ter uma ideia da relação que o cidadão estabelece com o agente. Optamos por realçar estudos que acompanhamos de perto durante a sua realização, ou cujos resultados remetem de forma directa para a PMP. Assim, iremos referir o estudo realizado em 1999 no Bairro da Sé do Porto e no qual participamos de forma activa, o estudo que efectuamos no Parque da Cidade e o estudo de satisfação com os serviços da CMP, estrutura na qual a PMP se integra.

3.1. Percepção da Polícia de Segurança Pública por moradores do Bairro da Sé

No que se refere ao estudo desenvolvido no Bairro da Sé do Porto (Silva, 2001; Silva, Queirós & Fernandes, 1999), decorreu em 1999 e pretendia conhecer e comparar a percepção de polícias e moradores sobre a criminalidade na área, bem como conhecer a percepção destes dois grupos, um sobre o outro. Pensamos ter sido o primeiro estudo realizado no Porto sobre a percepção da Polícia por parte de cidadãos (sem ser no âmbito dos estudos sobre o sentimento de insegurança), e, não havendo na altura nenhum instrumento adequado a estes objectivos, foi construído um questionário com esta dupla vertente, tentando também avaliar as relações estabelecidas entre a Polícia e a comunidade do Bairro da Sé. Focaremos aqui apenas os resultados relativos à percepção do cidadão sobre a Polícia, neste caso, a Polícia de Segurança Pública.

O questionário foi aplicado a 60 moradores por técnicos contratados para o efeito (num sistema de porta a porta aleatório para a constituição da amostra) e formato de questão fechada. Entre outras questões, o estudo incluiu um grupo através do qual pretendíamos conhecer a opinião dos residentes no Bairro sobre o policiamento deste e sobre os polícias e a esquadra que os servia, bem como sobre a insegurança sentida. Incluímos ainda questões sobre a intervenção policial no Bairro da Sé, nomeadamente o policiamento exercido antes de 1990, de 1990 a 1995 e depois de 1995, tendo

considerado estes três períodos por dizerem respeito a intervenções policiais distintas nesse bairro.

No que se refere à caracterização da amostra, verificamos que a maioria dos residentes inquiridos tinha idades inferiores a 60 anos (Quadro 38), representando a população mais jovem (menos de trinta anos) cerca de 24% da amostra total. Este facto é exemplificativo do envelhecimento da população nos bairros do interior da cidade.

Quadro 38. Distribuição dos inquiridos por grupo etário

Idade	N	%
Mais de 70 anos	5	8
Entre 60 e 70 anos	14	23
Entre 50 e 60 anos	9	15
Entre 40 e 50 anos	11	18
Entre 30 e 40 anos	7	12
Entre 20 e 30 anos	13	22
Menos de 20 anos	1	2
Total	60	100

A amostra apresentava um equilíbrio entre o sexo masculino e feminino, embora com um ligeiro ascendente da primeira categoria (Quadro 39).

Quadro 39. Distribuição por sexo

Sexo	N	%
Masculino	32	53,3
Feminino	28	46,7
Total	60	100

Quando questionamos a população sobre o tempo de residência no bairro, concluímos que a esmagadora maioria dos inquiridos nasceu no bairro e nunca teve um local diferente para a sua habitação permanente (Quadro 40), sendo notório o envelhecimento da população residente na Sé, se tivermos em consideração que mais de 40% dos inquiridos vivem no bairro há mais de 40 anos. Este facto alinha pela tendência de fixação em áreas desfavorecidas e da não rotatividade posterior para outros locais menos excluídos. Como explicamos no primeiro capítulo, as zonas centrais da cidade, nomeadamente a Sé e Ribeira Barredo, foram as mais utilizadas durante o *boom* da movimentação de mão-de-obra das zonas interiores do país – sobretudo a norte do rio Douro- para a grande metrópole. Estas áreas ofereciam habitação mais barata e localizavam-se próximo de terminais rodoviários e ferroviários de referência, nomeadamente a Estação de S.Bento e a Praça da Batalha.

Quadro 40. Distribuição por tempo de residência do Bairro da Sé

Tempo	N	%
Há mais de 70 anos	1	1,7
Entre 60 e 70 anos	8	13,3
Entre 50 e 60 anos	6	10
Entre 40 e 50 anos	10	16,7
Entre 30 e 40 anos	13	21,7
Entre 20 e 30 anos	11	18,3
Entre 10 e 20 anos	7	11,7
Há menos de 10 anos	4	6,7
Total	60	100

Constamos também que a maioria dos habitantes do bairro se sentia em segurança quando caminhava nas ruas do seu bairro (Quadro 41), apesar de ser significativo que 18% da população inquirida se sentia insegura e quase 2% muito insegura, mesmo com patrulhamento intensivo no bairro. Este fenómeno não é alheio à percepção securitária mais apurada que um habitante de um espaço detém sobre as suas rotinas, mesmo nos casos onde existam condutas delitivas associadas. Por tendência somos mais seguros no “nosso” espaço que fora dele.

Quadro 41. Sentimento de segurança quando caminha no Bairro da Sé depois de escurecer

Sentimento de segurança	N	%
Perfeitamente em Segurança	35	58,3
Razoavelmente em Segurança	13	21,7
Inseguro	11	18,3
Muito inseguro	1	1,7
Total	60	100

Relativamente aos locais do “medo” (Quadro 42) a população da Sé apresentava uma percepção coerente com a concepção dos espaços perigosos com elevado grau de concentração de indivíduos suspeitos por parte dos órgãos de polícia criminal, existindo uma correspondência directa entre a concentração de indivíduos e a percepção securitária. A leitura dos resultados permite-nos inferir que uma boa parte da insegurança percebida é propiciada pela frequência de toxicodependentes, em particular na exposição do consumo. Não é despidendo afirmar que os elementos de anomia espacial, dos quais destacamos a presença de lixos, a degradação e a falta de luz pública, contribuem fortemente para a escalada do fenómeno. A título exemplificativo mencionamos a Viela do Anjo (destruída em 2001) cuja “fama” de *shooting gallerie* ocupou algumas páginas de comunicação social.

Quadro 42. Comparação entre o sentimento de segurança quando caminha na Sé depois de escurecer e a concentração de indivíduos suspeitos (média numa escala de 1 a 7)

Local	Grau de segurança	Concentração de suspeitos
Rua das Aldas	5,52	2,15
Vielas do Anjo	3,50	4,39
Rua da Bainharia	3,95	5,10
Largo do Colégio	5,32	2,68
Rua do Corpo da Guarda	3,92	4,83
Rua D. Hugo	4,25	3,08
Rua Escura	4,25	4,57
Rua dos Mercadores	4,84	3,50
Calçada Pedro Pitões	5,25	2,68
Largo Pedro Vitorino	5,28	2,55
Rua dos Pelames	3,54	5,10
Largo da Pena Ventosa	5,23	2,88
Rua da Pena Ventosa	5,41	3,02
Rua da Ponte Nova	4,71	3,47
Rua S. Sebastião	5,51	2,72
Travessa S. Sebastião	5,31	2,82
Rua de Santana	5,51	2,61
Travessa de Santana	5,47	2,73
Terreiro da Sé	5,40	2,75
Rua do Souto	4,12	4,20
Travessa do Souto	3,98	4,35
Calçada da Vandoma	4,72	3,27

Tendo em conta os dados anteriores, o desenho dos espaços da insegurança feito pela população do bairro da Sé era coincidente globalmente com o desenho dos espaços criminais feitos pela Polícia, demonstrando que ambos possuem um conhecimento bastante esclarecidos sobre as zonas de intervenção prioritária. No que se refere à opinião dos moradores sobre a intervenção policial no bairro da Sé (Quadro 43) verificou-se que 80% da população residente encontrava a Polícia no interior do bairro pelo menos uma vez por dia, 15% uma vez por semana e apenas 5% dizia que nunca viu a Polícia no bairro. A tendência apresentada coincide em absoluto com os valores disponíveis para o número de agentes que, sistematicamente, patrulhavam o bairro.

Quadro 43. Frequência de passagem de agente da PSP ou carro patrulha pelas ruas da Sé

Frequência	N	%
Uma vez por dia	48	80
Uma vez por semana	9	15
Nunca	3	5
Total	60	100

Quando questionados sobre o evitamento da Polícia ao Bairro da Sé, os moradores responderam que, numa escala de frequência de evitamento de 1 a 7 consideravam que os agentes evitavam 3.04 policiar a Sé, valor superior ao que os

agentes referiam fazer (2.4). As causas apontadas pela população para o evitamento ao bairro da Sé (Quadro 44) coincidiam, também, com as respostas obtidas no inquérito aplicado na altura aos agentes da PSP, nomeadamente incómodo e monotonia de ver sempre as mesmas pessoas, bem como o “cansaço de subir e descer o bairro”, que contribuía para o afastamento dos agentes às zonas de mais difícil acesso.

Quadro 44. Causas de evitamento da polícia ao Bairro da Sé (valores médios, escala de 1 a 7)

	Média	Desvio Padrão
Para não se incomodar	4,54	1,86
Por ter medo	2,76	1,92
Pelo cansaço de subir/descer	3,78	2,10
Pela monotonia de ver mesmas pessoas	4,76	1,82

A avaliação da eficácia policial no bairro da Sé apresentava por parte dos moradores uma média de 3.52 (escala de 1 a 7), sendo contudo referido que apesar de não ser uma intervenção policial muito eficaz, a própria população confirmava que a actuação da Polícia tinha conseguido resultados bastante aceitáveis no controle de actividades delituosas praticadas no interior do bairro. É de referir que a quase totalidade da população não escondia que os polícias que patrulhavam o bairro muitas vezes não intervinham (Quadro 45) porque “preferiam fechar os olhos ao crime”, “evitavam passar pelos locais de maior confusão”, “tinham medo de interagir com a população da Sé”, “tinham amigos que se dedicavam a actividades criminosas” ou “eram corruptos”. É de notar que a referência ao medo resultava do facto de vários agentes terem sido agredidos no interior do bairro. Quanto à referência à corrupção, em 1995 o Ministério Público constituiu arguidos todos os agentes da então 1.^a Esquadra (101 elementos), com base em declarações do Presidente da Junta de Freguesia da Sé, sob indícios da prática do crime de corrupção. Nenhum dos elementos foi acusado e em reacção às declarações do Presidente da Junta, vários agentes apresentaram queixa-crime por injúrias e difamação sem que, contudo, existisse também qualquer acusação por parte do Ministério Público.

Quadro 45. Causas da não intervenção policial

	N	%
Preferem fechar os olhos aos crimes	17	28,3
Evitam passar pelos locais de maior confusão	12	20
Têm amigos no Bairro que se dedicam a actividades criminosas	7	11,7
Têm medo de interagir com a população da Sé	10	16,7
São corruptos	6	10
Para não se incomodarem	1	1,7
Para não ficarem “marcados” pela população	1	1,7
Porque a população não respeita os agentes	1	1,7
Quanto menos fizerem melhor (“como o funcionário público”!!)	1	1,7
Não têm autoridade para mais	1	1,7
Quando chegam já é tarde	1	1,7
Têm medo dos gatunos	1	1,7
Não responde	1	1,7
Total	60	100

Relativamente à relação comunidade-polícia (Quadro 46) todos os valores obtidos apontavam para um claro bom entendimento entre as partes. De acordo com os valores da população a comunidade cooperava e confiava na Polícia, conhecia muito bem os agentes que patrulhavam o bairro, contactava bastante com estes e acolhia-os bem, apesar de reconhecer que os agentes não eram tão bem acolhidos pelas camadas mais jovens. Note-se que alguns destes dados não eram coincidentes com outras percepções da população face ao serviço prestado pela Polícia. Por exemplo, a confiança não era associável aos valores obtidos nas causas de não intervenção como a “preferência de fecharem os olhos ao crime” e “ter amigos que se dedicavam a actividades criminosas”. Consideramos que o enquadramento da actividade policial e a própria relação comunidade-polícia gera um certo tipo de “*mixed feelings*” onde a Polícia é fortemente criticada pela sua actividade e ao mesmo tempo é bem acolhida.

Quadro 46. Actuação policial no Bairro da Sé (valores médios, escala de 1 a 7)

	Média	Desvio Padrão
Cooperação com a polícia	3,97	1,79
Confiança na polícia	3,95	1,87
Conhecimento que a população tem dos polícias	5,25	1,69
Contacto população/polícia	4,17	1,69
Acolhimento à presença do agente	4,73	1,92
Acolhimento da população jovem à presença do agente	3,32	1,80

Quando questionados sobre o recurso ao agente de giro (Quadro 47) 92% da população admitiu não recorrer ao agente de giro, o que enviesa os dados obtidos na actuação policial, nomeadamente no contacto e na cooperação com a Polícia.

Quadro 47. Recurso ao agente de giro

	N	%
Sim	5	8,3
Não	55	91,7
Total	60	100

Quando perguntamos à população se costumava ou tinha por hábito denunciar os crimes de que tinha conhecimento, o valor obtido (3.17) localizava-se ligeiramente abaixo do ponto intermédio, ou seja, a população denunciava poucos crimes verificados no interior do bairro. O “não se incomodar” e “medo de represálias dos autores de actos ilícitos” eram apontados com as principais causas da população para a não denúncia de crimes (Quadro 48) e, note-se, que 15% da amostra não respondeu a esta questão, o que deixou antever uma certa passividade da população em torno das actividades delinquentes praticadas no bairro.

Quadro 48. Motivos da não denúncia da população dos actos ilícitos de que tinha conhecimento

	N	%
Medo de represálias dos autores dos actos ilícitos	15	25
Para não se incomodar	32	53
Por ter laços de sangue com os autores dos actos ilícitos	1	2
Por considerar que não vale a pena fazer nada	4	7
Não responde	8	13
Total	60	100

Questionamos também a população sobre a mudança periódica dos agentes que costumavam patrulhar o bairro (Quadro 49) e cerca de 85% dos inquiridos concordava com a mudança periódica dos agentes, e apenas 13% afirmava que os agentes que patrulhavam o bairro não deviam mudar.

Quadro 49. Atitude sobre a mudança periódica dos agentes que patrulhavam o bairro

	N	%
Deviam mudar	51	85
Não deviam mudar	8	13,3
Não responde	1	1,7
Total	60	100

A principal causa apontada pela população para a mudança periódica dos agentes prendia-se com a necessidade de não existir tanta confiança entre os moradores e os polícias que costumam policiar as ruas da Sé (Quadro 50). Pese embora o esforço que era desenvolvido pela totalidade dos agentes, era quase impossível não afectar o

mesmo agente à mesma área de policiamento várias vezes durante a semana. Note-se também que a confiança de que a população fala não dirá tanto respeito à confiança inerente ao relacionamento normal da comunidade com a Polícia, mas sim a algum género de confiança latente entre alguns polícias e traficantes ou consumidores de drogas residentes no bairro.

Quadro 50. Motivos da mudança periódica dos agentes que patrulhavam o bairro

	N	%
Não haver “negócios”	1	1,7
Não haver tanta confiança	26	43,0
Não haver amizades	4	6,7
Não entrarem em círculo vicioso	1	1,7
A população não conhecer tanto os polícias	5	8,3
Haver mais respeito	2	3,3
Não haver corrupção	3	5,0
Maior confiança da população	2	3,3
Melhor relação entre a polícia e a população	2	3,92
Haver menos suspeitas sobre a polícia	2	3,3
Não haver conhecimento entre os polícias e os “drogados”	1	1,7
Para não existir um contacto tão personalizado	2	3,3
Não responde	10	17,0
Total	60	100

Dos resultados até agora referidos podemos concluir que a posição e percepção da Polícia no interior do bairro era bastante frágeis. Mesmo ao fim de quase dois mil dias de patrulhamento intensivo a população percepcionava a Polícia como alguém estranho ao bairro, que exercia o seu serviço não de forma sistemática mas de acordo com várias condicionantes, que podiam passar pelo facto de preferirem outros espaços, condescenderem com as práticas criminosas ou simplesmente terem medo da população do bairro da Sé. Os indicadores apontavam então para a necessidade de reestruturação da actividade policial no interior do bairro ou para a alteração das estratégias de aproximação da comunidade à Polícia.

Quisemos também incluir no inquérito à população uma análise sobre o relacionamento da população com a esquadra da área, no caso presente a 9.^a Esquadra, onde, na época exercíamos funções de comando. Atendendo a que nessa época se discutia um modelo de policiamento que defendia a criação de esquadras de Polícia no inteiro de bairros-problema, foi importante inquirir a população sobre a instalação de um departamento policial no interior do bairro da Sé. Assim, quanto à localização da 9.^a esquadra (Quadro 51), a maioria dos inquiridos considerava a esquadra do Infante bem localizada. Contudo não deixa de ser importante o registo de quase 40% dos indivíduos

residentes no bairro considerarem a localização da esquadra inapropriada. Apenas 1.7% dos inquiridos considerou que a localização da esquadra não assumia importância, o que confirma o interesse da população em considerar e adequar a localização da esquadra que lhe presta segurança.

Quadro 51. Opinião sobre a localização da esquadra

Localização	N	%
Mal localizada	22	36,7
Bem localizada	37	61,7
Não considera importante	1	1,7
Total	60	100

Foi também perguntado aos habitantes da Sé se tivessem possibilidade de mudar o local da esquadra, qual ou quais os novos locais a escolher (Quadro 52), verificando-se que apenas 30% mantinha a esquadra no mesmo local e 25% reforçavam a abertura da 1.ª esquadra no Largo 1.º Dezembro. Contudo, os indicadores obtidos para a instalação da esquadra no interior do bairro eram bastante significativos: mesmo antes de ser apontada a possibilidade de criação de uma esquadra no interior do bairro 34% da população inquirida defendia já a deslocação ou a criação de uma esquadra no interior do bairro.

Quadro 52. Opinião sobre a mudança do local de implantação da esquadra

Localização	N	%
Não mudava	18	30,0
Largo do Souto	5	8,3
Largo 1º Dezembro (1ª Esqª.)	15	25,0
Rua Escura	4	6,6
Rua da Bainharia	3	5,0
Terreiro da Sé	4	6,6
Rua dos Pelames	1	1,7
Largo dos Lóios	1	1,7
Vielha do Anjo	2	3,3
Largo Pedro Vitorino	1	1,7
Ribeira	1	1,7
Rua do Sol	1	1,7
Rua Mouzinho da Silveira	1	1,7
Não responde	3	5,0
Total	60	100

Nos motivos dados para a alteração do local da esquadra (Quadro 53) foi referido o aumento da segurança dos moradores e a proximidade das esquadras sobre os locais de insegurança (territórios do medo), o que os leva a concluir que o simples facto

da permanência de uma unidade de Polícia junto dos locais de desvio não era apontado como factor de afastamento ou isolamento da comunidade sobre a Polícia.

Quadro 53. Motivos para alteração do local da esquadra

Motivos	N	%
Criaria mais segurança	5	8,3
Ficaria mais perto dos locais de perigo	6	10,0
Ficaria onde está concentrada a droga	3	5,0
Ficaria no centro da Sé	2	3,3
Ficaria mais perto do Bairro	6	10,0
De mais fácil acesso aos moradores	2	3,3
Acabaria com os problemas do bairro	1	1,7
Aumentaria a confiança da população	1	1,7
Ficaria mais centralizada	2	3,3
Porque estaria mais perto do comando (R. Augusto Rosa)	4	6,6
Não responde	28	46,8
Total	60	100

Ainda sobre a relação comunidade-polícia inquirimos a população do bairro da Sé sobre o conhecimento *in loco* da esquadra da área (9.^a esquadra, Quadro 54), concluindo que uma parte significativa da amostra conhecia as instalações da 9.^a esquadra.

Quadro 54. Conhecimento das instalações da esquadra do Infante

	N	%
Sim	23	38,3
Não	37	61,7
Total	60	100

Nos motivos apontados para o conhecimento da esquadra (Quadro 55) não existia uma prevalência evidente de motivos, apesar de serem ligeiramente mais frequentes os “*conduzido para identificação*”, “*denunciar um crime*” e “*acompanhar alguém*”.

Quadro 55. Recurso á esquadra do Infante

	N	%
Conduzido para identificação	3	13
Denunciar um crime não praticado contra a sua pessoa	1	4
Denunciar um crime praticado contra a sua pessoa	3	13
Acompanhar alguém	4	17
Problemas com os STOP's	1	4
Falar com amigos	1	4
Fazer uma pergunta	1	4
Buscar o filho	2	9
Buscar uma pessoa	1	4
Porque foi multado	1	4
Buscar o cão	1	4
Saber da morte de um familiar	1	4
Para falar com o comandante	1	4
Para falar com um amigo	1	4
Por posse de bombas de Carnaval	1	4
Total	23	100

Na percepção dos moradores sobre as características físicas da esquadra do Infante (Quadro 56), nomeadamente luminosidade, sujidade e degradação, conclui-se que os moradores percepcionavam o espaço da 9.^a esquadra como tendo boa luminosidade, mas estando bastante sujo e degradado. Apesar de ser esta a percepção dos moradores da Sé convirá referir que em 1999 a 9.^a esquadra sofreu obras de recuperação executadas pela CMP e foi alvo de várias notícias nos meios de comunicação social aquando da realização de uma pintura de um mural por estudantes das Belas-Artes. Como não foi perguntada a data de ida à esquadra, não foi possível avaliar se a degradação era associada ao período anterior a 1999 ou ao estado no momento da recolha de dados do estudo que estamos agora a descrever.

Quadro 56. Opinião sobre características físicas da Esquadra (escala de 1 a 7)

	Média	Desvio Padrão
Luminosidade	4,68	1,62
Sujidade	5,26	1,63
Degradação	4,78	2,04

Ainda no domínio do aspecto físico das instalações foi questionada a sua influência no atendimento ao público (Quadro 57) e, contrariamente ao que seria de prever, cerca de metade dos inquiridos não atribui importância ao aspecto físico do departamento nem considerou existir influência deste na qualidade do atendimento prestado.

Quadro 57. Influência do aspecto físico da Esquadra no atendimento ao público

	N	%
Sim	29	48,3
Não	28	46,7
Não responde	3	5
Total	60	100

Os inquiridos que concordaram com a influência do aspecto físico da esquadra no atendimento ao público apontaram como principal motivo o facto de “as pessoas se sentirem melhor em espaços mais confortáveis” (Quadro 58), referindo ainda que o aspecto da esquadra era a primeira imagem de marca da Polícia de Segurança Pública, e que o aumento de instalações com condições melhoradas poderia alterar a imagem de repressão que as Polícias ainda detinha nas populações.

Quadro 58. Influência positiva do aspecto físico da Esquadra no atendimento ao público

	N	%
As pessoas sentem-se melhor em espaços mais confortáveis	16	55,2
É a primeira imagem da corporação	7	24,1
Assim a polícia consegue mudar a imagem de repressão	6	20,7
Total	29	100

Relativamente à concordância sobre a instalação de uma esquadra no interior do bairro (Quadro 59), a maioria dos inquiridos defendia a criação de um departamento de Polícia no bairro e apenas 20% não concordava com a transferência ou a criação de raiz de uma esquadra nas ruas do bairro da Sé.

Quadro 59. Opinião sobre esquadras de Polícia no interior dos bairros

	N	%
Sim	48	80
Não	12	20
Total	60	100

A segurança e a confiança da população eram apontadas com as principais causas justificativas da instalação de uma esquadra no bairro (Quadro 60) segundo os moradores que defendiam a criação de uma esquadra no interior do bairro.

Quadro 60. Motivos para a criação de esquadras de Polícia no interior dos bairros

	N	%
Aumenta a confiança entre a polícia e a população	16	33,3
Aumenta a segurança da população	26	54,2
Mais fácil o acesso aos serviços policiais	6	12,5
Total	48	100

Os poucos inquiridos que não concordavam com a instalação de uma esquadra de polícia no bairro apontaram como principais circunstâncias a diminuição da privacidade do bairro, aliada à constante vigilância exercida pela Polícia sobre os moradores (Quadro 61).

Quadro 61. Motivos para a recusa de esquadras de polícia no interior dos bairros

	N	%
Diminui a privacidade que um bairro deve ter	2	17
As pessoas sentem-se constantemente vigiadas	2	17
Não gostaria de ter polícias como vizinhos	1	8
Não no interior do bairro mas perto deste	1	8
Não responde	6	50
Total	12	100

Os resultados obtidos neste estudo realizado há mais de 10 anos, permitem-nos conhecer a percepção dos moradores do bairro da Sé sobre a esquadra que os polícia e contribuíram na altura para corroborar a necessidade de reajuste das competências territoriais e localização de alguns departamentos da Polícia de Segurança Pública sobre os espaços que policiam. Como já referimos, foi o primeiro estudo sobre a percepção da Polícia numa zona da cidade e concluímos que o posicionamento da polícia no interior do bairro ao nível da interacção com os moradores era fraca. Os policiamentos reactivos que se desenvolveram após a mediatização da Viela do Anjo, muito à custa da *rusga* policial e do policiamento contínuo 24/7 (a Sé gastou mais de 22.000 polícia em seis anos, Silva 2001) não surtiram os efeitos desejados. Numa comunidade pequena e pessoalizada -no sentido de que todos-conhecem-todos- as intervenções mais musculadas acabam por interferir directa ou indirectamente na esfera relacional dos moradores.

Ainda nos estudos realizados no já longínquo ano de 1999, é de realçar o resultado curioso encontrado por Manita e Machado (1999), que ao inquirirem cerca de 500 moradores da cidade do Porto, encontraram como principais figuras do medo grupos organizados, agressores sexuais, toxicodependentes, doentes mentais, ciganos, grupos de jovens, bêbados, prostitutas, e em último lugar, polícias. Este resultado deverá ser entendido à luz do contexto social da época, com a ocorrência de alguns casos de uso excessivo da força por parte da polícia e que foram muito divulgados e discutidos nos meios de comunicação social.

Mais de uma década depois, terão mudado as percepções sobre a Polícia? Tentaremos ver no estudo empírico seguinte, mas antes gostaríamos só de referir os resultados globais encontrados por Queirós, Marques e Teixeira (2011), que, ao avaliarem a percepção de comerciantes da Baixa do Porto sobre o Programa de Policiamento Integrado “Comércio Seguro”, encontraram valores globais médios de satisfação com a Polícia de Segurança Pública na ordem dos 2.8 numa escala de 1 a 5 pontos.

3.2. Percepção da Polícia Municipal por frequentadores do Parque da Cidade

Como já referimos, efectuamos um estudo exploratório para avaliar a percepção dos utentes do PC contribui para o sentimento de segurança sentido no PC. Utilizando como modelo o questionário de Silva (2001) e os tradicionais inquéritos de vitimação (Dijk et al., 2005, 2007), construímos um sobre este espaço e sobre a actuação da PMP, um conjunto de questões que permitiam conhecer o cidadão enquanto utilizador do PC e a sua opinião sobre o local e policiamento, formuladas de modo muito simples e com resposta do tipo sim/não ou com uma escala de 4 pontos (e 1-pouco para 4-muito). A recolha foi efectuada em Junho de 2008, logo no início do desenvolvimento deste projecto (iniciado em Fevereiro de 2008) e os questionários foram aplicados durante uma única semana no mês de Junho de 2008, por uma equipa de entrevistadores treinados para esse feito e que durante todo o dia se colocaram junto das entradas do parque. Aleatoriamente, convidaram os visitantes a preencher o questionário (ou no caso de estes precisarem, ajudarem a preencher), tarefa que demorava cerca de 10 minutos. Tivemos o cuidado de não convidar sempre o mesmo tipo de utente (ex: adultos a passear animais ou crianças, desportistas, jovens, idosos, etc.) nem do mesmo sexo e idade.

No total foram obtidos dados de 1.397 inquiridos, cujas idades variavam dos 12 aos 88 anos (Média = 41.7 DP= 17.6). Verificou-se que 25% tinham idades entre 12 e 26 anos, 25% entre 27 e 40 anos, 25% entre 41 e 56 anos e 25% entre 57 e 88 anos. Quanto ao sexo, 50.1% eram do sexo masculino e 49.9% do sexo feminino. No que se refere às habilitações (Quadro 62), 62% da amostra tem até ao 9ºano, embora se encontrem 24% de utilizadores com licenciatura e cerca de 4% com mestrado ou doutoramento.

Quadro 62. Distribuição por habilitações

Grau de habilitação	Frequência	Percentagem
Ate 4ª classe	211	15,2
Até 9º ano	317	22,8
Até 12º ano	332	23,9
Frequência do ensino superior	142	10,2
Licenciatura	328	23,6
Mestrado	41	2,9
Doutoramento	20	1,4
Total identificados	1391	100,0
Não responde	6	
Total	1397	

No que se refere ao estado civil (Quadro 63), predominam os casados, logo seguidos dos solteiros.

Quadro 63. Distribuição por estado civil

Estado Civil	Frequência	Percentagem
Solteiro	483	34,8
Casado, união de facto	746	53,8
Separado, divorciado, viúvo	158	11,4
Total identificados	1387	100,0
Não responde	10	
Total	1397	

No que se refere à freguesia de residência (Quadro 64), há uma distribuição semelhante entre residentes no Porto e fora da cidade. Contudo, nota-se o predomínio de utentes moradores em zonas próximas, como Aldoar ou Ramalde.

Quadro 64. Distribuição por freguesia de residência dentro da cidade do Porto

Freguesia do Porto	Frequência	Percentagem
Aldoar	173	12,4
Antas	1	0,1
Bonfim	33	2,4
Campanha	25	1,8
Cedofeita	44	3,1
Foz do Douro	50	3,6
Lordelo do Ouro	59	4,2
Massarelos	13	0,9
Miragaia	6	0,4
Não responde	10	0,7
Nevogilde	39	2,8
Paranhos	70	5,0
Porto	8	0,6
Ramalde	127	9,1
S. Nicolau	4	0,3
Santo Ildefonso	12	0,9
Sé	2	0,1
Fora do Porto	721	51,6
Total	1397	100,0

No que concerne à distribuição dos utilizadores do PC em função das localidades “fora do Porto” (Quadro 65) observamos que, obedecendo ao mesmo princípio de proximidade das freguesias, os concelhos mais próximos da cidade do Porto são os mais contributivos. O concelho de Matosinhos lidera com 21,2% logo seguido pelo concelho da Maia com 7,2%.

Quadro 65. Distribuição por localidade fora da cidade do Porto

Localidade fora do Porto	Frequência	Percentagem
Alemanha	1	0,1
Aveiro	1	0,1
Barcelos	1	0,1
Braga	9	0,6
Brasil	2	0,1
Cascais	1	0,1
Castelo de Paiva	1	0,1
Ermesinde	8	0,6
Espanha	1	0,1
Espinho	2	0,1
Esposende	1	0,1
Fafe	1	0,1
Fânzeres	2	0,1
Gemunde	1	0,1
Gondomar	70	5,0
Guimarães	3	0,2
Jovim	1	0,1
Leça Balio	1	0,1
Lisboa	3	0,2
Loulé	1	0,1
Maia	100	7,2
Marco Canavezes	1	0,1
Matosinhos	296	21,2
Oliveira de Azeméis	4	0,3
Ovar	5	0,4
Paços Ferreira	6	0,4
Paredes	10	0,7
Pedrouços	2	0,1
Penafiel	10	0,7
Resende	1	0,1
Rio Tinto	11	0,8
Santa Maria da Feira	6	0,4
Santo Tirso	7	0,5
Setúbal	1	0,1
Sr ^a . Hora	8	0,6
St. Tirso	1	0,1
Trofa	2	0,1
V. N. Gaia	97	6,9
Valongo	21	1,5
Viana Castelo	2	0,1
Vila do Conde	13	0,9
Vila Nova da Telha	1	0,1
Vila Nova de Famalicão	1	0,1
Vila Real	2	0,1
Vinhais	2	0,1
Porto	676	48,4
Total	1397	100,0

Tomando como ponto de comparação a opinião sobre a presença da PMP como elemento que contribui para o sentimento de segurança do utente do PC, encontramos 60% dos inquiridos que responde afirmativamente, considerando como útil a presença desta força policial (Quadro 66).

Quadro 66. Distribuição por opinião sobre a Polícia Municipal

Presença da PMP contribui para o parque ser um local seguro	Frequência	Percentagem
Sim	831	60,1
Não	551	39,9
Total identificados	1382	100,0
Não responde	15	
Total	1397	

Atendendo a esta divisão de opiniões, consideramos pertinente dividir a amostra em dois grandes grupos: os que valorizam a presença da PMP como elemento que torna o parque Seguro e os que não valorizam. Fomos, em seguida, comparar as suas opiniões sobre o PC. Assim, no que se refere ao grau de satisfação (numa escala de 1 a 4, em que 1 é pouco satisfeito e 4 é muito satisfeito), verificamos (Quadro 67) que os dois grupos diferem pouco, e quando o fazem, os mais satisfeitos são os que não valorizam a presença da PMP.

Quadro 67. Comparação em função da opinião sobre a PMPPPP

Grau de satisfação com:	Valoriza PMP	N	Média	D.P.	t Student	p
Limpeza	Sim	817	3,34	,577	-1,530	0,126
	Não	539	3,39	,588		
Manutenção e conservação dos espaços verdes	Sim	820	3,39	,569	-0,690	0,490
	Não	543	3,41	,566		
Zonas desportivas	Sim	669	3,00	,711	-1,962	0,050*
	Não	435	3,09	,721		
Bebedouros	Sim	731	2,89	,715	-0,658	0,510
	Não	479	2,92	,737		
Segurança	Sim	791	2,97	,671	-1,470	0,142
	Não	519	3,03	,727		
Atendimento pelos funcionários	Sim	526	3,18	,557	0,658	0,511
	Não	306	3,16	,623		
Parques de estacionamento	Sim	697	2,97	,655	-2,271	0,023*
	Não	443	3,06	,690		
Sanitários	Sim	717	2,83	,797	-0,172	0,863
	Não	440	2,83	,825		
Mobiliário urbano / equipamento (ex: bancos, papeleiras)	Sim	788	3,07	,593	-2,449	0,014*
	Não	517	3,16	,656		
Percurso e zonas de estar	Sim	779	3,36	,577	-2,642	0,008**
	Não	521	3,45	,570		

* $p \leq .050$

** $p \leq .010$

No que se refere à avaliação de diferentes aspectos do PC enquanto local (Quadro 68), são os inquiridos que valorizam a PMP que consideram mais o PC como local cuidado e com biodiversidade.

Quadro 68. Comparação em função da opinião sobre a PMP

Grau de avaliação do parque como:	Valoriza PMP	N	Média	D.P.	t Student	p
Local agradável	Sim	828	3,88	0,349	0,797	0,426
	Não	545	3,86	0,366		
Local bonito	Sim	827	3,88	0,337	1,221	0,222
	Não	544	3,86	0,374		
Local bem cuidado	Sim	825	3,63	0,594	2,704	,007**
	Não	543	3,53	0,636		
Local seguro	Sim	823	3,16	0,806	-0,258	0,796
	Não	537	3,17	0,801		
Local limpo	Sim	823	3,49	0,624	1,231	0,219
	Não	541	3,45	0,693		
Local sossegado	Sim	822	3,60	0,593	1,187	0,236
	Não	536	3,56	0,605		
Local com grande Biodiversidade	Sim	809	3,54	0,602	2,598	0,010**
	Não	533	3,45	0,660		

* $p \leq .050$ ** $p \leq .010$

Estes resultados indicam que os utilizadores do PC, apesar de poderem considerar a PMP como elemento de segurança, não a parecem associar de forma muito nítida ao espaço avaliado. Decidimos então verificar como avaliam o espaço, no sentido de ver se este é considerado ou não um local de risco. Verificamos (Quadro 69) que o espaço é bem avaliado, pois poucos inquiridos foram vítimas de situações problemáticas associadas a actividade delituosa. As preocupações parecem ser de outra ordem, pois espontaneamente, referiram desagrado com o excesso de velocidade de ciclistas, com a falta de recursos (como sanitários e café) e com a presença de cães sem trela nem açaime, referindo também desagrado com a presença de arrumadores no parque de estacionamento.

Quadro 69. Comparação por ser ou não vítima de actos delituosos

No parque da cidade já foi vítima de:	Sim		Não	
	N	%	N	%
Assalto efectuado por uma ou mais pessoas	16	1,2	1267	90,8
Furto de bens pessoais (sem ter contacto com a pessoa que rouba)	7	0,5	1276	99,5
Furto de veículo	4	0,3	1279	99,7
Furto de bens retirados do interior de veículo	5	0,4	1278	99,6
Vandalismo de veículo	7	0,5	1276	9,5
Agressão física	14	1,0	1269	99,0
Ameaças	25	1,9	1258	90,1
Injúrias (insulto, piropo ofensivo)	25	1,9	1258	90,1
Comportamento sexual ofensivo (ex: exibicionismo)	20	1,6	1263	98,4

Apesar de não terem sido vítimas, avaliamos também o grau de conhecimento sobre situações de tipo delituoso (Quadro 70), tendo verificado que alguns inquiridos assistiram a actos de vandalismo, mas pouco frequentes (menos de 10% dos inquiridos). De novo, as preocupações parecem ser de outra ordem que não a delituosa, pois espontaneamente referem situações como afogamento ou queda no lago, atropelamento de utilizadores por ciclistas e ataques de cães sem trela.

Quadro 70. Comparação por assistir ou não situações delituosas

No parque da cidade já assistiu a:	Sim		Não	
	N	%	N	%
Actos de vandalismo contra equipamento do Parque	109	8,4	1193	91,6
Maus tratos de animais	65	5,0	1237	95,0
Destruição de vegetação ou roubo de plantas/flores	109	8,4	1193	91,6
Actos de violência entre jovens	61	4,7	1241	95,3
Consumo de drogas	67	5,1	1235	94,9
Consumo de álcool	62	4,8	1240	95,2
Venda de drogas	9	0,7	1293	99,3
Ouvir música alto	93	7,1	1209	92,9
Insultos a pessoas	61	4,7	1241	95,3
Comportamento sexual ofensivo	51	3,9	1251	96,1
Furto de animais	13	1,0	1289	99,0
Assalto a pessoas	49	3,8	1253	96,2

Os dados encontrados revelam que o PC é um local seguro, e como tal, a presença da PMP não é percepcionada como importante, o que nos faz orientar a recolha de dados para outros locais de dados mais problemáticos como os bairros sociais, tentando ver se alterações no modelo de policiamento afectam a percepção dos moradores sobre os agentes, bem como, se estes experienciam desgaste emocional. O estudo exploratório efectuado num local considerado como seguro, indica-nos que a presença da PMP quase passa despercebida.

Conforme referimos, não tendo sido viável recolher a opinião de cidadãos alvo de acções repressivas por parte da PMP, recorremos ao relatório de satisfação dos clientes de serviços da CMP.

3.3. Satisfação de clientes internos e externos da PMP - CMP

O documento mais recente existente sobre a percepção da PMP é um relatório de satisfação de clientes externos e internos que recorrem aos serviços da Câmara Municipal do Porto, entidade na qual a PMP se integra. Quer em 2006, quer em 2008, a CMP aplicou questionários de satisfação de clientes, transversalmente a todos os

serviços (15 unidades orgânicas), incluindo pela primeira vez a PMP (CMP, 2008). Pretendia através deste processo conhecer a opinião e grau de satisfação dos cidadãos/clientes em relação ao serviço prestado, numa lógica de adaptação por parte dos Serviços Públicos à satisfação de novas exigências dos cidadãos/clientes, bem como cumprir o objectivo estratégico de “Modernização e Agilização da Administração Municipal”, numa cultura de qualidade. A este propósito, realce-se que a PMP foi a primeira força policial a obter a certificação da qualidade como já referido. Atendendo à *“complexidade da estrutura organizacional da CMP e considerando a diversidade de serviços prestados, a dispersão geográfica dos serviços e as várias tipologias de atendimento realizado, sendo impossível abranger a totalidade da população, foram identificados como serviços a questionar, a nível de clientes externos, os que efectuem atendimento presencial directo (...) e relativamente aos clientes internos, considerando que algumas Direcções Municipais possuem apenas esta tipologia de clientes, foi decidido que seriam inquiridos os clientes internos com quem o serviço interage com maior intensidade em volume e/ou complexidade”* (CMP, 2008, p.6).

O questionário foi construído com base no Modelo SERVQUAL desenvolvido por Zeithalm, Parasuraman e Berry (1990) para comparar o desempenho real de um serviço, face a um serviço ideal, permitindo compreender as expectativas e percepções dos clientes do serviço. É importante alertar que neste tipo de avaliações estão em causa as expectativas do cliente em relação ao serviço (Oliver, 1981; Parasuraman *et al.*, 1994) e a as percepções de qualidade reflectem as apreciações do serviço feitas pelos clientes num determinado momento (Cronin & Taylor, 1992). Ou seja, a *“expectativa não representa previsões sobre a prestação de um serviço mas antes a forma como o cliente entende que o serviço deveria ser prestado. Quando os clientes avaliam a qualidade de um serviço estão a fazê-lo em função de um padrão interno que se formou antes da experiência desse serviço”* (CMP, p.7). O questionário SERVQUAL é composto por 26 itens que medem as expectativas dos clientes e 26 itens semelhantes que medem as percepções ou experiências dos clientes, sendo a qualidade do serviço avaliada pela diferença entre as pontuações que os clientes deram aos pares de afirmações de expectativa/percepção. Os itens são avaliados numa escala de 1 a 10 pontos, agrupados em seis dimensões: tangibilidade (instalações e aparência dos espaços físicos, dos equipamentos, do pessoal e dos materiais de comunicação), cortesia (atenção personalizada, preocupação com o cliente e comunicação), capacidade de resposta (prontidão em ajudar os clientes e fornecer um serviço rápido), compreensão

do cliente (valorização da opinião do cliente), fiabilidade (capacidade de desenvolver o serviço prometido com segurança e precisão) e acessibilidade (adequação às necessidades dos clientes).

Relativamente às amostras de inquiridos, a CMP definiu que para os Clientes Externos (Individuais ou Entidades) recorreria a amostras por conveniência ou acidentais, enquanto para os Clientes Internos seriam amostras intencionais (Bryman & Cramer, 2003).

A aplicação de questionários decorreu de 1 de Junho a 31 de Julho de 2008, de acordo com uma calendarização pré-definida, e tentando aplicar o questionário junto do maior número possível de clientes que contactassem o serviço a avaliar. A PMP foi avaliada por 63 clientes externos individuais, 18 institucionais e 19 clientes internos (CMP, 2008, p.11). Relativamente à amostra total de clientes inquiridos sobre os serviços da CMP (e na qual se incluem os que se pronunciaram sobre a PMP) foram maioritariamente do sexo masculino (54,4%, sendo 44,2% do sexo feminino e 1,4% não respondentes), com idades entre os 36 e os 45 anos de idade (26,4%, média de 42,1 anos), nível de escolaridade maioritariamente centrado no Ensino Superior (40,1% do total de inquiridos, mas com 20,5% dos clientes possuidores de formação inferior à escolaridade obrigatória). Cerca de 88% dos respondentes são de nacionalidade portuguesa, sendo os restantes inquiridos sobretudo de França (24%), Espanha (21%) e Brasil (9%).

Relativamente aos resultados obtidos, infelizmente estes não discriminam a PMP enquanto alvo avaliado, situando-a no conjunto de serviços prestados pela CMP. Com muita pena nossa não conseguimos isolar os resultados nem pelo tipo de cliente, nem relativamente à PMP, mas mesmo assim consideramos pertinente inclui-los neste trabalho pois constituem os dados mais recentes relativos à avaliação da PMP, e não são dados habitualmente recolhidos. Note-se que em 2010 a CMP efectuou nova recolha de dados, mas desta vez sobre a satisfação dos seus funcionários, o que não nos permite ter dados mais recentes sobre a percepção da PMP.

Começando pelos objectivos do contacto normalmente estabelecido com o serviço (Quadro 71), os principais motivos assinalados pelos clientes consistiram em “Entregar produtos, materiais, resíduos” e “Fazer uma reclamação”. Verificamos também que os clientes mais satisfeitos com o atendimento são os que procuram “Fazer pagamentos” e “Requisitar serviços, espaços, equipamentos”, enquanto menos satisfeitos são os que visam “Participar em entrevista ou reunião”. No que se refere à

Satisfação Global com a prestação do serviço, é maior para o motivo “Usufruto de um serviço” e “Entregar produtos, materiais ou resíduos” e menor para “Dar uma sugestão ou opinião” e “Participar em entrevista ou reunião”.

Quadro 71. Percentagem do motivo de contacto e média da Satisfação global e com o Atendimento

Objectivo do Contacto Normal	%	Satisfação Atendimento	Satisfação Global
Fazer Pagamentos	1,8	4,65	4,33
Obter Informações / Fazer Pesquisas	4,3	4,45	4,32
Requisitar Serviços / Espaços / Equipamentos	1,8	4,65	4,35
Pedir Documentos	2,6	4,56	4,18
Entregar Documentos / Material Informativo	3,1	4,40	4,22
Levantar / Receber Documentos	4,3	4,48	4,30
Fazer uma Reclamação	8,4	4,43	4,36
Dar uma Sugestão / Opinião	2,0	4,40	4,11
Ler Documentos / Livros / Jornais	2,6	4,43	4,17
Participar / Assistir a Eventos / Iniciativas / Actividades	5,4	4,58	4,39
Visitar os Espaços	7,6	4,52	4,37
Participar em Entrevista / Reunião	4,3	4,37	4,15
Usufruto de um Serviço	3,0	4,46	4,48
Entregar Produtos / Materiais / Resíduos	20,4	4,51	4,43
Comprar Produtos / Serviços	3,6	4,51	4,35
Pedir para dar início a um Processo	5,1	4,48	4,37
Outros Motivos	7,9	4,59	4,40
Total (escala de 1 a 10)		4,50	4,38

Visto que o instrumento utilizado permite, para uma das seis dimensões a comparação entre o que os clientes esperam de um serviço ideal (expectativa) e as suas percepções/opiniões relativamente ao serviço prestado (percepção), verifica-se para os **clientes externos individuais**, quanto á dimensão Tangibilidade (quadro 72) que as expectativas são sempre superiores à opinião, embora com uma separação que varia entre 78 e 95% (índice de satisfação calculado pela formula “percepção / expectativa” x 100), com uma média global de 86,8%. Relativamente às instalações, aspectos físicos, equipamentos e pessoal existe uma expectativa elevada, mas a percepção não é muito inferior, embora os valores médios sejam relativamente baixos (numa escala de 1 a 10 a média da percepção varia entre 3.48 e 4.47). Recorde-se que estamos a falar de um serviço público, no caso da CMP constituído por mais de 3200 funcionário e que promove um relacionamento abrangente com o munícipe e, por esse motivo, ser de importância fulcral a auscultação de cliente. Pelo cumprimento das normas de certificação da qualidade as unidades certificadas devem inquirir os seus clientes sobre o grau de satisfação com o serviço prestado.

Quadro 72. Média para a Tangibilidade (clientes externos individuais)

Tangibilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
O espaço estar limpo	4,70	4,47	-0,22	95,2
O espaço ser adequado às funções exercidas	4,61	4,16	-0,46	90,12
Os colaboradores utilizarem identificação	4,40	3,80	-0,60	86,27
A sinalética identificar claramente os serviços prestados	4,57	3,73	-0,84	81,63
O suporte tecnológico ser moderno e actual	4,45	3,48	-0,97	78,21
O equipamento disponível ser adequado	4,58	3,88	-0,70	84,76
O espaço físico ser agradável	4,57	4,11	-0,47	89,78
Os documentos oficiais terem uma imagem moderna e agradável	4,39	3,77	-0,63	85,76
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,54	3,94	-0,60	86,80

Relativamente à dimensão cortesia (Quadro 73), as percepções não apresentam valores substancialmente superiores aos das expectativas, situando-se o índice de satisfação na ordem dos 98% . É de notar que os valores médios são também baixos, quer para as expectativas, quer para as percepções (pouca acima de 4.5 num máximo de 10 pontos).

Quadro 73. Média para a Cortesia (clientes externos individuais)

Cortesia	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Ser tratado de forma atenciosa e delicada	4,80	4,70	-0,10	97,98
Sentir que se é tratado de forma semelhante aos outros clientes	4,77	4,65	-0,12	97,39
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,79	4,67	-0,11	97,69

Na dimensão Capacidade de Resposta (Quadro 74) verifica-se que as percepções são sempre inferiores às expectativas, embora com índice de satisfação médio de 93% e com as habituais médias próximas do ponto intermédio da escala.

Quadro 74. Média para a Capacidade de Resposta (clientes externos individuais)

Capacidade de resposta	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Notar o interesse dos funcionários em resolver as questões que lhes são apresentadas	4,73	4,57	-0,16	96,61
Funcionários bem informados e capacitados para satisfazer as necessidades dos clientes	4,75	4,49	-0,26	94,44
Qualquer problema ou reclamação merecer toda a atenção por parte de quem está a atender	4,69	4,45	-0,25	94,77
O Serviço comunicar clara e atenciosamente os resultados da análise de reclamações	4,61	4,19	-0,42	90,91
A resolução de problemas / reclamações ser rápida e atempada	4,66	4,05	-0,61	86,90
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,69	4,38	-0,31	93,48

Relativamente à dimensão Compreensão do Cliente (Quadro 75), verifica-se que as percepções são invariavelmente inferiores às expectativas, com os habituais valores inferior ao ponto intermédio da escala, mas com um índice de satisfação médio de quase 90%.

Quadro 75. Média para a Compreensão do Cliente (clientes externos individuais)

Compreensão do cliente	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Sentir que o serviço atende às sugestões dadas pelos clientes	4,52	4,09	-0,43	90,43
O serviço dar a oportunidade aos clientes de expressarem a sua opinião sobre a prestação	4,49	4,16	-0,33	92,59
Existirem mecanismos formalmente instituídos de recolha da opinião dos clientes	4,42	3,81	-0,61	86,17
O serviço adaptar-se às necessidades específicas dos clientes	4,54	4,03	-0,51	88,78
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,50	4,04	-0,46	89,76

No que se refere á dimensão Fiabilidade (Quadro 76), encontramos os habituais valores médios baixos, mas com o índice de satisfação a rondar os 90%.

Quadro 76. Média para a Fiabilidade (clientes externos individuais)

Fiabilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Os serviços prestados não apresentam erros	4,68	4,18	-0,49	89,45
As informações dadas pelos serviços são claras	4,70	4,36	-0,34	92,75
São indicadas normas de prestação de serviço	4,57	4,12	-0,45	90,14
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,65	4,23	-0,42	90,92

A dimensão Acessibilidade (Quadro 77), tal como as restantes, apresenta os valores médios abaixo do ponto intermédio e um índice de satisfação mais baixo, a rondar os 83%.

Quadro 77. Média para a Acessibilidade (clientes externos individuais)

Acessibilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Os horários de atendimento são adequados	4,68	4,01	-0,66	85,82
Os formulários / documentos têm uma linguagem clara e acessível	4,63	4,05	-0,57	87,59
Os espaços são acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida	4,74	3,20	-1,54	67,51
A localização do serviço é adequada ao tipo de serviço prestado	4,63	4,27	-0,36	92,26
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,67	3,89	-0,78	83,21

De um modo geral, pode-se dizer que apesar dos indicadores de percepção serem baixos, as expectativas também o são e, como tal, o índice de satisfação calculado a partir da relação destas duas variáveis situa-se acima dos 80%, sendo a dimensão mais penalizada a de Acessibilidade, e a mais valorizada a Cortesia. É de notar que os valores de 2006 dizem respeito à avaliação global sem discriminar clientes internos nem externos, mas uma comparação global dos resultados de 2008 com os resultados obtidos em 2006 (Quadro 78) demonstra para alguns itens algumas melhorias assinaláveis, nomeadamente a Fiabilidade.

Quadro 78. Comparação 2006/2008 para clientes externos individuais (adaptado de CMP, 2008, p.45)

Item	Dimensão	Diferença		Sentido
		E-P 2008	E-P 2006	
O espaço estar limpo	Tangibilidade	-0,22	-0,36	≈
O espaço ser adequado às funções exercidas	Tangibilidade	-0,46	-0,62	↓
Os colaboradores utilizarem identificação	Tangibilidade	-0,60	-0,86	↑
A sinalética identificar claramente os serviços prestados	Tangibilidade	-0,84	-1,26	↑
O suporte tecnológico ser moderno e actual	Tangibilidade	-0,97	-1,13	↓
O equipamento disponível ser adequado	Tangibilidade	-0,70	-0,85	↓
O espaço físico ser agradável	Tangibilidade	-0,47	-0,57	↓↓
Os documentos oficiais terem uma imagem moderna e agradável	Tangibilidade	-0,63	-0,65	↓↓
Ser tratado de forma atenciosa e delicada	Cortesia	-0,10	-0,27	↑
Sentir que se é tratado de forma semelhante aos outros clientes	Cortesia	-0,12	-0,26	↓
Notar o interesse dos funcionários em resolver as questões que lhes são apresentadas	Capacidade de Resposta	-0,16	-0,26	↑
Funcionários bem informados e capacitados para satisfazer as necessidades dos clientes	Capacidade de Resposta	-0,26	-0,42	↓
Qualquer problema ou reclamação merecer toda a atenção por parte de quem está a atender	Capacidade de Resposta	-0,25	-0,44	↑
O Serviço comunicar clara e atenciosamente os resultados da análise de reclamações	Capacidade de Resposta	-0,42	-0,60	↑
A resolução de problemas / reclamações ser rápida e atempada	Capacidade de Resposta	-0,61	-0,73	≈
Sentir que o serviço atende às sugestões dadas pelos clientes	Compreensão do Cliente	-0,43	-0,64	↑
O serviço dar a oportunidade aos clientes de expressarem a sua opinião sobre a prestação	Compreensão do Cliente	-0,33	-0,53	↑
Existirem mecanismos formalmente instituídos de recolha da opinião dos clientes	Compreensão do Cliente	-0,61	-0,91	↑
O serviço adaptar-se às necessidades específicas dos clientes	Compreensão do Cliente	-0,51	-0,66	↓
Os serviços prestados não apresentam erros	Fiabilidade	-0,49	-0,68	↑
As informações dadas pelos serviços são claras	Fiabilidade	-0,34	-0,51	↓
São indicadas normas de prestação de serviço	Fiabilidade	-0,45	-0,70	↑↑
Os horários de atendimento são adequados	Acessibilidade	-0,66	-0,89	≈
Os formulários / documentos têm uma linguagem clara e acessível	Acessibilidade	-0,57	-0,68	≈
Os espaços são acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida	Acessibilidade	-1,54	-1,63	≈
A localização do serviço é adequada ao tipo de serviço prestado	Acessibilidade	-0,36	-0,60	↑

↑ Subida ligeira ↑↑ Subida Acentuada / ↑↑↑ Subida Muito Acentuada

≈ Semelhança

↓ Descida Ligeira ↓↓ Descida Acentuada ↓↓↓ Descida Muito Acentuada

Por fim, quando questionados sobre a qualidade global do atendimento, os clientes externos individuais manifestam-se globalmente satisfeitos, registando-se o valor de 57,3% de clientes que optam pela categoria de resposta máxima em termos de

satisfação. O somatório das duas categorias de satisfação mais elevada totaliza 94% do total de respostas, em comparação com os 87% da CMP em 2006, demonstrando a melhoria das percepções. Note-se que uma análise da tipologia do cliente revelou uma diminuição da satisfação nos clientes que têm uma menor regularidade de contacto com os serviços da Autarquia, e um aumento da satisfação nos que contactam mais regularmente. Relativamente à satisfação global com o serviço prestado, 48% dos clientes apresentam o valor máximo, e 91% totalizam as duas categorias mais elevadas de satisfação, valores superiores em cerca de 10% relativamente aos encontrados em 2006. Esta satisfação parece ser mais elevada nos clientes mais velhos, nomeadamente acima dos 75 anos.

Avançando agora para os **clientes externos institucionais**, a PMP também foi um dos departamentos avaliados, num total de 301 inquiridos distribuídos por vários tipos de entidades (Quadro 79) na qual se destacam quase 75% de Órgãos da Administração Pública Central, Regional e Local.

Quadro 79. Distribuição dos clientes externos institucionais

Tipo de Instituição	N	%
Empresa Privada	27	8,97
Empresa Pública	8	2,66
Empresa Mista	2	0,66
OAP Central e Regional	198	65,78
OAP Local	26	8,64
Associação Sem Fins Lucrativos	24	7,97
Outro Tipo	16	5,32
Total	301	100,00

No que se refere à dimensão Tangibilidade (Quadro 80) a componente da limpeza do espaço assume elevada relevância na satisfação (90,37%). Por outro lado não deixa de ser interessante verificar que apesar dos múltiplos investimentos efectuados na reabilitação tecnológica da CMP a percepção sobre este item é fortemente penalizadora (66.03%)

Quadro 80. Média para a Tangibilidade (clientes externos institucionais)

Tangibilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
O espaço estar limpo	4,69	4,24	-0,45	90,37%
O espaço ser adequado às funções exercidas	4,70	4,01	-0,69	85,42%
Os colaboradores utilizarem identificação	4,48	3,52	-0,95	78,69%
A sinalética identificar claramente os serviços prestados	4,59	3,34	-1,25	72,82%
O suporte tecnológico ser moderno e actual	4,41	2,91	-1,50	66,03%
O equipamento disponível ser adequado	4,66	3,71	-0,95	79,65%
O espaço físico ser agradável	4,60	4,17	-0,43	90,66%
Os documentos oficiais terem uma imagem moderna e agradável	4,48	3,65	-0,83	81,52%
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,58	3,72	-0,85	81,36%

É de notar que são as Empresas Públicas as que apresentam as percepções de nível mais baixo para a prestação de serviço pela CMP (Quadro 81), e as Associações Sem Fins Lucrativos um nível de percepção mais elevado. As Empresas Mistas surgem como as instituições que apresentam expectativas mais altas, enquanto Empresas Públicas têm as expectativas e percepções menores.

Quadro 81. Comparação da Tangibilidade por cliente externo avaliador

Avaliador externo - Tangibilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P
Empresa Privada	4,58	3,69	-0,80
Empresa Pública	4,39	3,04	-1,23
Empresa Mista	4,94	3,73	-1,25
OAP Central e Regional	4,57	3,76	-0,74
OAP Local	4,59	3,54	-1,13
Associação Sem Fins Lucrativos	4,48	3,95	-0,44
Outro Tipo	4,79	3,92	-1,04
Total	4,58	3,72	-0,85

Em relação à cortesia (Quadro 82) não existem diferenças significativas entre as expectativas e as percepções. As duas dimensões apresentadas indicam elevados índices de satisfação (94,42%).

Quadro 82. Média para a Cortesia (clientes externos institucionais)

	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Ser tratado de forma atenciosa e delicada	4,72	4,54	-0,18	96,19
Sentir que se é tratado de forma semelhante aos outros clientes	4,63	4,29	-0,34	92,69
Média Dimensão (escala de 1 a 10)				

Neste caso são os OAP Local que apresentam a percepção mais baixa (3,9%) seguidos pelo item Empresa Pública. A OAP Local aparece dimensionada com a maior *décalage* em relação à expectativa (-0,69%, Quadro 83). Para este nível contribui um sentimento de que os funcionários públicos são tradicionalmente sisudos e mal dispostos.

Quadro 83. Comparação da Cortesia por cliente externo avaliador

Avaliador externo - Cortesia	Expectativa	Percepção	Diferença E-P
Empresa Privada	4,90	4,58	-0,31
Empresa Pública	4,29	4,07	-0,21
Empresa Mista	5,00	5,00	0,00
OAP Central e Regional	4,67	4,43	-0,21
OAP Local	4,63	3,90	-0,69
Associação Sem Fins Lucrativos	4,58	4,54	-0,05
Outro Tipo	4,75	4,64	-0,11
Total	4,67	4,41	-0,24

Em relação à capacidade de resposta (Quadro 84) as conclusões apontam para uma clara postura proactiva dos colaboradores da CMP no interesse sobre os problemas apresentados (91,95%). Porém, os resultados são penalizadores no que concerne à clareza da mensagem (82,27%) e, em particular, na resolução efectiva do problema (76,41%). Apesar disso os níveis de satisfação projectam-se para médias bastante elevadas (85,82%).

Quadro 84. Média para a Capacidade de Resposta (clientes externos institucionais)

Capacidade de Resposta	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Notar o interesse dos funcionários em resolver as questões que lhes são apresentadas	4,75	4,37	-0,38	91,95
Funcionários bem informados e capacitados para satisfazer as necessidades dos clientes	4,80	4,16	-0,63	86,81
Qualquer problema ou reclamação merecer toda a atenção por parte de quem está a atender	4,74	4,30	-0,45	90,61
O Serviço comunicar clara e atenciosamente os resultados da análise de reclamações	4,72	3,88	-0,84	82,27
A resolução de problemas / reclamações ser rápida e atempada	4,74	3,62	-1,12	76,41
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,75	4,07	-0,67	85,82

Mais uma vez os OAP Local são penalizados neste estudo (Quadro 85) com elevada diferença entre a expectativa e a percepção (-1,24). Coloca-se imediatamente a seguir à primeira categorização as empresas público-privadas (-0,80) e as empresas públicas (-0,78). Nos antípodas temos as empresas privadas com maior capacidade de resposta (-0,37).

Quadro 85. Comparação da Capacidade de resposta por cliente externo avaliador

Avaliador externo - Capacidade de Resposta	Expectativa	Percepção	Diferença E-P
Empresa Privada	4,86	4,50	-0,37
Empresa Pública	4,48	3,70	-0,78
Empresa Mista	5,00	4,20	-0,80
OAP Central e Regional	4,75	4,06	-0,69
OAP Local	4,77	3,60	-1,24
Associação Sem Fins Lucrativos	4,66	4,10	-0,62
Outro Tipo	4,76	4,40	-0,36
Total	4,75	4,07	-0,68

Relativamente à compreensão do cliente (Quadro 86) matem-se a tendência para o valor elevado do índice geral de satisfação (87,38%). Dentro deste parâmetro de excelência aparecem com valor mais alto a possibilidade dada pelos serviços aos seus clientes de expressarem opinião sobre a sua prestação (91,54%) e no valor mais baixo a dificuldade dos serviços na adaptação às necessidades específicas dos clientes (84,28%).

Quadro 86. Média para a Compreensão do Cliente (clientes externos institucionais)

Compreensão do cliente	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Sentir que o serviço atende às sugestões dadas pelos clientes	4,49	3,86	-0,63	86,02
O serviço dar a oportunidade aos clientes de expressarem a sua opinião sobre a prestação	4,48	4,10	-0,38	91,54
Existirem mecanismos formalmente instituídos de recolha da opinião dos clientes	4,47	3,94	-0,53	88,08
O serviço adaptar-se às necessidades específicas dos clientes	4,59	3,86	-0,72	84,28
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,50	3,93	-0,57	87,38

No que tange à compreensão do cliente são, mais uma vez, as empresas privadas são as menos penalizadas (-0,45). Por seu turno a OAP Local continuam a tendência negativa destacada das demais categorias (-1,15, Quadro 87).

Quadro 87. Comparação da Compreensão do cliente por cliente externo avaliador

Avaliador externo – Compreensão do cliente	Expectativa	Percepção	Diferença E-P
Empresa Privada	4,58	4,14	-0,45
Empresa Pública	4,13	3,38	-0,75
Empresa Mista	5,00	4,13	-0,88
OAP Central e Regional	4,52	4,00	-0,51
OAP Local	4,38	3,31	-1,15
Associação Sem Fins Lucrativos	4,40	3,82	-0,61
Outro Tipo	4,59	4,19	-0,41
Total	4,50	3,93	-0,56

No que concerne à fiabilidade os dados apresentados (Quadro 88) colocam-se num patamar inferior às demais categorizações. Com efeito, apesar de considerarmos os resultados bastante positivos, não deixa de ser importante que a tipologia mais penalizada seja a ausência de erros por parte dos serviços (81,78%). Numa lógica de serviço público este valor deveria localizar-se próximo dos 100%. Sabendo nós que as instituições perfeitas são utópicas os serviços que as entidades públicas prestam a quem delas precisa deverão pautar-se por elevados padrões de exigência.

Quadro 88. Média para a Fiabilidade (clientes externos institucionais)

Fiabilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Os serviços prestados não apresentam erros	4,63	3,78	-0,84	81,78
As informações dadas pelos serviços são claras	4,75	4,10	-0,65	86,29
São indicadas normas de prestação de serviço	4,62	3,85	-0,78	83,15
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,67	3,92	-0,75	83,84

Quando analisamos a fiabilidade em função do avaliador externo (Quadro 89) paradoxalmente são as empresas público privadas que apresentam maior dispersão de dados (-1,34) logo seguidas das Empresas públicas (-0,88). As empresas privadas continuam a dominar o território da fiabilidade (-0,44).

Quadro 89. Comparação da Fiabilidade por cliente externo avaliador

Avaliador externo - Fiabilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P
Empresa Privada	4,76	4,31	-0,44
Empresa Pública	4,50	3,59	-0,92
Empresa Mista	5,00	3,67	-1,34
OAP Central e Regional	4,68	3,87	-0,82
OAP Local	4,67	3,83	-0,88
Associação Sem Fins Lucrativos	4,49	3,97	-0,51
Outro Tipo	4,71	4,11	-0,57
Total	4,67	3,92	-0,75

Para o indicador acessibilidades (Quadro 90) os dados apresentados dividem-se entre a unidade temporal do atendimento, a clareza e inteligibilidade dos documentos, a acessibilidade da pessoas com mobilidade reduzida e por, último, à adequação das instalações às tarefas desenvolvidas. Desde logo os inquiridos relevaram o horário de atendimento com altamente satisfatório (91,96%). Tal com verificamos no capítulo I acerca do GM, os horários praticados pela CMP seguem a linhas dos demais serviços públicos autárquicos (09.00-17.30). No caso concreto do GM este horário é alargado um dia por semana (até às 20.00) para colmatar as necessidades dos munícipes que recorrem aos serviços para lá das horas normais de trabalho. Por outro lado a categoria mais criticada posicionou-se nas limitações de acessibilidades específicas para clientes com mobilidade reduzida (75,32%).

Quadro 90. Média para a Acessibilidade (clientes externos institucionais)

Acessibilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Os horários de atendimento são adequados	4,66	4,27	-0,39	91,66
Os formulários / documentos têm uma linguagem clara e acessível	4,72	3,94	-0,78	83,46
Os espaços são acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida	4,73	3,56	-1,17	75,32
A localização do serviço é adequada ao tipo de serviço prestado	4,62	4,10	-0,51	88,90
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,68	4,00	-0,68	85,39

Relativamente à acessibilidade posicionada na análise comparativa interinstitucional (Quadro 91) as empresas público-privadas são percepcionadas com maior intervalo (-1,25). Mantém-se nesta categoria o posicionamento das empresas privadas com aquelas que apresentam melhores resultados relativamente à forma de aceder aos seus serviços (-0,65)

Quadro 91. Comparação da Acessibilidade por cliente externo avaliador

Avaliador externo - Acessibilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P
Empresa Privada	4,74	4,17	-0,65
Empresa Pública	4,04	3,29	-0,75
Empresa Mista	5,00	4,38	-1,25
OAP Central e Regional	4,71	4,08	-0,66
OAP Local	4,65	3,61	-1,04
Associação Sem Fins Lucrativos	4,58	3,87	-0,76
Outro Tipo	4,90	4,38	-0,65
Total	4,68	4,00	-0,74

De um modo geral, pode-se dizer que apesar dos indicadores de percepção serem baixos, as expectativas também o são e como tal o índice de satisfação calculado a partir da relação destas duas variáveis situa-se entre 81 e 94%, sendo a dimensão mais penalizada a de Tangibilidade e a mais valorizada a Cortesia. É de notar que os valores de 2006 dizem respeito à avaliação global sem discriminar clientes internos nem externos, mas uma comparação global dos resultados de 2008 com os resultados obtidos em 2006 (Quadro 92) demonstra para alguns itens algumas melhorias assinaláveis, nomeadamente a Fiabilidade.

Quadro 92. Comparação 2006/2008 para alguns itens (adaptado de CMP, 2008, p.73)

Item	Dimensão	Diferença E-P 2008	Diferença E-P 2006	Sentido
O espaço estar limpo	Tangibilidade	-0,22	-0,36	≈
O espaço ser adequado às funções exercidas	Tangibilidade	-0,46	-0,62	↓
Os colaboradores utilizarem identificação	Tangibilidade	-0,60	-0,86	↑
A sinalética identificar claramente os serviços prestados	Tangibilidade	-0,84	-1,26	↑
O suporte tecnológico ser moderno e actual	Tangibilidade	-0,97	-1,13	↓
O equipamento disponível ser adequado	Tangibilidade	-0,70	-0,85	↓
O espaço físico ser agradável	Tangibilidade	-0,47	-0,57	↓↓
Os documentos oficiais terem uma imagem moderna e agradável	Tangibilidade	-0,63	-0,65	↓↓
Ser tratado de forma atenciosa e delicada	Cortesia	-0,10	-0,27	↑
Sentir que se é tratado de forma semelhante aos outros clientes	Cortesia	-0,12	-0,26	↓
Notar o interesse dos funcionários em resolver as questões que lhes são apresentadas	Capacidade de Resposta	-0,16	-0,26	↓
Funcionários bem informados e capacitados para satisfazer as necessidades dos clientes	Capacidade de Resposta	-0,26	-0,42	↓
Qualquer problema ou reclamação merecer toda a atenção por parte de quem está a atender	Capacidade de Resposta	-0,25	-0,44	↑
O Serviço comunicar clara e atenciosamente os resultados da análise de reclamações	Capacidade de Resposta	-0,42	-0,60	↑
A resolução de problemas / reclamações ser rápida e atempada	Capacidade de Resposta	-0,61	-0,73	≈
Sentir que o serviço atende às sugestões dadas pelos clientes	Compreensão do Cliente	-0,43	-0,64	↑
O serviço dar a oportunidade aos clientes de expressarem a sua opinião sobre a prestação	Compreensão do Cliente	-0,33	-0,53	↑
Existirem mecanismos formalmente instituídos de recolha da opinião dos clientes	Compreensão do Cliente	-0,61	-0,91	↑
O serviço adaptar-se às necessidades específicas dos clientes	Compreensão do Cliente	-0,51	-0,66	↓
Os serviços prestados não apresentam erros	Fiabilidade	-0,49	-0,68	↑
As informações dadas pelos serviços são claras	Fiabilidade	-0,34	-0,51	↓
São indicadas normas de prestação de serviço	Fiabilidade	-0,45	-0,70	↑↑
Os horários de atendimento são adequados	Acessibilidade	-0,66	-0,89	≈
Os formulários / documentos têm uma linguagem clara e acessível	Acessibilidade	-0,57	-0,68	≈
Os espaços são acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida	Acessibilidade	-1,54	-1,63	≈
A localização do serviço é adequada ao tipo de serviço prestado	Acessibilidade	-0,36	-0,60	↑

↑ Subida ligeira ↑↑ Subida Acentuada / ↑↑↑ Subida Muito Acentuada

≈ Semelhança

↓ Descida Ligeira ↓↓ Descida Acentuada ↓↓↓ Descida Muito Acentuada

Por fim, quando questionados sobre a qualidade global do atendimento, os clientes externos institucionais nas duas categorias de satisfação mais elevada totalizam 89% do total de respostas. Há uma ligeira diminuição de clientes muito satisfeitos de 2008 para 2006, mas diminui também o número de clientes insatisfeitos. Relativamente à satisfação global com o serviço prestado, há um aumento de 12% de clientes satisfeitos, entre 2006 e 2008. Relativamente à comparação da satisfação em função do cliente externo avaliador (quadro 93) verifica-se que as Empresas Mistas são as que apresentam maior nível de satisfação global com o atendimento e que as Empresas Privadas têm o maior nível de satisfação face à qualidade global do serviço prestado.

Quadro 93. Satisfação atendimento e satisfação qualidade serviço por cliente externo avaliador

Cliente externo avaliador	Satisfação Atendimento	Satisfação Qualidade do Serviço
Associação Sem Fins Lucrativos	4,13	3,88
Empresa Mista	4,50	3,50
Empresa Privada	4,41	4,48
Empresa Pública	4,00	3,88
OAP Central e Regional	4,35	4,15
OAP Local	3,65	3,46
Outro Tipo	4,44	4,38
Total	4,27	4,10

Relativamente aos **clientes internos**, isto é inquiridos os departamentos da CMP que se pronunciam sobre outros departamentos, foram inquiridos 278 funcionários, que avaliaram 13 serviços (Quadro 94). Verificou-se que a DMFP surge como a unidade orgânica avaliada por um contingente mais volumoso de Clientes Internos, estando a PMP numa posição intermédia de avaliada. A PMP contribui em quase 4% para avaliar os restantes serviços. De referir que a DMFP é uma unidade operacional que controla financeiramente todas as unidade da CMP. Daí o seu posicionamento cimeiro no que concerne aos clientes. A transversalidade de actuação da PMP no universo municipal coloca-a, entre as unidades operacionais, no topo do quadro.

Quadro 94. Distribuição do número de clientes internos que avaliaram cada serviço da CMP

Unidade Orgânica Avaliada (serviço da CMP)	N	%
DMFP	102	36,69
DMJC	30	10,79
DMSI	24	8,63
GEP	18	6,47
DMC	17	6,12
DMSP	15	5,40
PMP	15	5,40
DMASU	14	5,04
DMU	11	3,96
DMVP	11	3,96
BSB	4	1,44
DMFMIS	4	1,44
DMRH	13	4,68
Total	278	100

Utilizando a mesma lógica das análises anteriores, verifica-se quanto à Tangibilidade (Quadro 95) um destaque na percepção da limpeza dos espaços (96,63%) e nos aspectos interligados com a imagem institucional, sobretudo na adequação dos documentos utilizados na CMP (90,79%). A ausência de cartões de identificação surge como um dos itens mais baixos (78,47%). Apesar da obrigatoriedade decorrente da lei alguns dos serviços da CMP não possuem documento de identificação visível no seu contacto com o público. No caso da PMP os agentes policiais têm como elemento obrigatório de fardamento a placa com a identificação nominal. Os serviços de portaria e fiscalização de trânsito possuem um cartão de identificação com fotografia e um *lanyard* institucional. Está prevista para 2012 a obrigatoriedade de todos os colaboradores da CMP, tenham ou não contacto funcional com o público, utilizarem o cartão de identificação específico em local visível.

Quadro 95. Média para a Tangibilidade (clientes internos)

Tangibilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
O espaço estar limpo	4,33	4,18	-0,15	96,63
O espaço ser adequado às funções exercidas	4,19	3,55	-0,64	84,72
Os colaboradores utilizarem identificação	3,69	2,89	-0,79	78,47
A sinalética identificar claramente os serviços prestados	4,13	3,48	-0,64	84,41
O suporte tecnológico ser moderno e actual	4,10	3,49	-0,62	85,00
O equipamento disponível ser adequado	4,18	3,59	-0,59	85,85
O espaço físico ser agradável	4,04	3,45	-0,59	85,46
Os documentos oficiais terem uma imagem moderna e agradável	3,98	3,62	-0,37	90,79
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,11	3,54	-0,57	86,12

Comparando para a dimensão Tangibilidade o valor global por departamento avaliador (Quadro 96) verifica-se que a diferença entre expectativas e percepções é maior para a unidade Pelouros, apresentando a PMP um valor negativo (maiores expectativas do que percepções) na ordem dos 0.5, valor intermédio quando comparado com outros serviços que penalizam na ordem de 1.3 ou beneficiam na ordem de 2.88.

Quadro 96. Diferença entre expectativas e percepções por unidade avaliadora (Tangibilidade)

Unidade Avaliadora - Tangibilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P
Pelouros	2,00	4,63	2,88
DMSI	3,41	3,38	0,09
DMFMIS	4,01	3,91	0,00
DMSP	4,45	3,40	-0,13
DMFP	3,97	3,80	-0,42
PMP	3,96	3,93	-0,43
DMC	4,16	3,62	-0,46
GT	3,94	3,33	-0,46
GEP	4,26	3,76	-0,50
DMU	4,19	3,61	-0,65
DMASU	4,17	3,41	-0,69
Empresas Municipais	3,87	3,23	-0,74
Fundações	4,19	3,57	-0,75
DMRH	3,94	3,65	-0,75
DMVP	4,45	3,56	-1,13
Outros	4,48	3,19	-1,30
Total	4,11	3,54	-0,62

Relativamente à Cortesia (Quadro 97) os valores encontrados colocam a CMP num patamar de elevada exigência. Por via de regra o atendimento “atencioso” “delicado” e “igualitário” aparece com forte representatividade.

Quadro 97. Média para a Cortesia (clientes internos)

Cortesia	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Ser tratado de forma atenciosa e delicada	4,56	4,27	-0,29	93,74
Sentir que se é tratado de forma semelhante aos outros clientes	4,55	4,21	-0,34	92,45
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,54	4,24	-0,30	93,35

Como se pode observar (Quadro 98) a PMP obtém um resultado mais elevado relativamente às demais unidades orgânicas da CMP relativamente à percepção da cortesia (0.09). Tal facto assume ainda mais importância por ser uma unidade policial a

conseguir o resultado. Por via de regra as polícias são acusadas se falta de trato com os seus clientes. Os resultados que se apresentam invertem essa tendência.

Quadro 98. Distribuição da diferença entre expectativas e percepções por unidade avaliadora (Cortesia)

Unidade Avaliadora - Cortesia	Expectativa	Percepção	Diferença E-P
Pelouros	2,00	4,00	2,00
DMSI	3,50	4,25	0,75
Fundações	4,50	5,00	0,50
DMFP	4,43	4,69	0,27
PMP	4,22	4,31	0,09
Empresas Municipais	4,13	4,17	0,04
DMFMIS	4,00	4,00	0,00
DMEJ	4,17	4,15	-0,01
GEP	4,90	4,80	-0,10
GT	4,38	4,25	-0,13
BSB	4,67	4,43	-0,24
DMU	4,50	4,13	-0,38
DMASU	4,63	4,25	-0,38
DMC	4,56	4,15	-0,41
DMSP	4,81	4,33	-0,48
DMRH	4,59	4,06	-0,53
DMVP	4,75	4,19	-0,56
Outros	4,75	4,00	-0,75
DMJC	4,94	4,00	-0,94
Total	4,54	4,24	-0,30

No que concerne à capacidade de resposta (Quadro 99) na perspectiva geral dos inquiridos o índice geral de satisfação coloca-se num patamar elevado de 83,91%. Para este resultado contribuiu a elevada percentagem (92,05%) atribuída para o interesse dos funcionários em resolverem as questões que lhes são apresentadas no âmbito das tarefas que desenvolvem. Não é despiciendo relevar a interdependência de várias unidades orgânica para a realização das suas tarefas (e.g. PMP e DMASU)

Quadro 99. Média para a Capacidade de Resposta (clientes internos)

Capacidade de resposta	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Notar o interesse dos funcionários em resolver as questões que lhes são apresentadas	4,60	4,23	-0,37	92,05
Funcionários bem informados e capacitados para satisfazer as necessidades dos clientes	4,63	4,04	-0,59	87,29
Qualquer problema ou reclamação merecer toda a atenção por parte de quem está a atender	4,55	4,03	-0,52	88,58
O Serviço comunicar clara e atenciosamente os resultados da análise de reclamações	4,54	3,80	-0,74	83,67
A resolução de problemas / reclamações ser rápida e atempada	4,59	3,80	-0,79	82,76
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,75	3,98	-0,76	83,91

Apesar de sair penalizada na diferença entre as expectativas (4,56) e a percepção (4,22) a PMP, quando comparada com as demais unidades em análise, obtém um resultado satisfatório (-0,34) apenas superado pela DMFMIS e fundações. A título exemplificativo, a expectativa gerada em torno da realização de notificações, identificações e averiguações será necessariamente superior ao cumprimento efectivo dessas diligências. Quer isso dizer que parte, ainda que residual, das expectativas depositas na PMP ficaram goradas por incumprimento da solicitação, mesmo que objectivamente seja impossível satisfazê-la. (Quadro 100)

Quadro 100. Diferença entre expectativas e percepções por unidade avaliadora (Capacidade de resposta)

Unidade Avaliadora – Capacidade de resposta	Expectativa	Percepção	Diferença E-P
Fundações	4,90	4,84	-0,07
DMFMIS	3,80	3,70	-0,10
PM	4,56	4,22	-0,34
DMSI	4,67	4,30	-0,37
GEP	4,76	4,36	-0,40
DMASU	4,64	4,14	-0,49
GT	4,60	4,10	-0,50
DMFP	4,75	4,23	-0,53
Empresas Municipais	4,33	3,66	-0,68
BSB	4,80	4,09	-0,71
DMRH	4,91	4,15	-0,76
DMEJ	4,60	3,82	-0,78
DMC	4,68	3,86	-0,82
DMU	4,91	3,97	-0,94
DMSP	4,84	3,89	-0,95
DMVP	4,93	3,94	-0,99
Outros	4,80	3,72	-1,08
DMJC	4,91	3,66	-1,25
Total	4,75	3,98	-0,76

As categorias no que tange à compreensão de clientes (Quadro 101) são penalizadas na correlação entre a expectativa e a percepção. Apesar de ao nível de satisfação a tendência geral ser positiva (83,04%) as variantes relacionadas com os mecanismos instituídos de recolha de opinião (-0,80) e a adaptação do serviço às necessidades (-0,80) são as que apresentam piores resultados.

Quadro 101. Média para a Compreensão do Cliente (clientes internos)

Compreensão do cliente	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Sentir que o serviço atende às sugestões dadas pelos clientes	4,31	3,64	-0,67	84,47
O serviço dar a oportunidade aos clientes de expressarem a sua opinião sobre a prestação	4,36	3,64	-0,72	83,48
Existirem mecanismos formalmente instituídos de recolha da opinião dos clientes	4,25	3,45	-0,80	81,20
O serviço adaptar-se às necessidades específicas dos clientes	4,49	3,69	-0,80	82,23
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,35	3,61	-0,74	83,04

A PMP neste parâmetro (Quadro 102) apresenta um resultado negativo (-0,22) ainda que alinhe pela tendência negativa geral (-0,74). Mais uma vez a PMP alinha-se pelo topo quando comparada com outras unidades operacionais. Relativamente à percepção os valores obtidos situação quase 0.64 pontos a mais que a média geral da CMP.

Quadro 102. Diferença entre expectativas e percepções por unidade avaliadora (Compreensão do cliente)

Unidade Avaliadora - Compreensão do cliente	Expectativa	Percepção	Diferença E-P
GEP	4,28	4,25	-0,03
DMFMIS	3,63	3,50	-0,13
Fundações	4,38	4,21	-0,17
DMEJ	4,05	3,83	-0,22
PM	4,47	4,25	-0,22
Outros	4,00	3,50	-0,50
GT	4,14	3,63	-0,51
Empresas Municipais	4,04	3,42	-0,62
DMRH	4,52	3,88	-0,64
DMSI	4,33	3,69	-0,65
DMFP	4,43	3,78	-0,65
DMVP	4,33	3,65	-0,68
BSB	4,17	3,46	-0,70
DMASU	4,30	3,59	-0,72
DMSP	4,45	3,68	-0,78
DMU	4,42	3,44	-0,98
DMC	4,34	3,31	-1,03
DMJC	4,82	3,07	-1,75
Total	4,35	3,61	-0,74

Relativamente à fiabilidade (Quadro 103) para os clientes internos a diferença entre a expectativa e percepção é significativa (-0.76) apesar do índice de satisfação apresentado (83,84%). Por via de regra os serviços municipais são genericamente fiáveis pois só assim conseguem cooperar. A fiabilidade do serviço consubstancia-se na verificação operacional de procedimentos e não na gestão dos mesmos.

Quadro 103. Média para a Fiabilidade (clientes internos)

Fiabilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Os serviços prestados não apresentam erros	4,70	4,06	-0,64	86,38
As informações dadas pelos serviços são claras	4,77	4,03	-0,74	84,51
São indicadas normas de prestação de serviço	4,56	3,67	-0,89	80,43
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,68	3,92	-0,76	83,84

Exceptuando a DMFMIS todos os serviços da PMP apresentam relações negativas na diferença E-P (Quadro 104). A PMP aparece menos penalizada que os demais unidades orgânicas, em certa medida proporcionadas pela imagem que as policias possuem da garantia de prestação efectiva de serviços solicitados. A PMP posiciona-se acima de outras unidades não operacionais (eg DMJC) o que não acompanha a tendência do estudo.

Quadro 104. Diferença entre expectativas e percepções por unidade avaliadora (Fiabilidade)

Unidade Avaliadora - Fiabilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P
DMFMIS	4,50	4,50	0,00
Fundações	4,84	4,50	-0,34
PM	4,89	4,47	-0,42
DMASU	4,51	4,01	-0,49
GT	4,50	3,96	-0,54
DMRH	4,76	4,19	-0,57
DMEJ	4,42	3,85	-0,58
GEP	4,87	4,27	-0,60
DMSP	4,56	3,94	-0,62
Empresas Municipais	4,34	3,72	-0,63
DMFP	4,82	4,15	-0,68
DMSI	4,89	4,17	-0,72
Outros	4,61	3,78	-0,83
BSB	4,83	3,95	-0,88
DMVP	4,81	3,86	-0,96
DMC	4,63	3,59	-1,04
DMU	4,77	3,66	-1,11
DMJC	4,92	3,73	-1,19
Total	4,68	3,92	-0,76

Sobre a análise efectuada à categoria acessibilidades (Quadro 105) os resultados ficam aquém do que seria esperado uma vez que a quase totalidade das unidades orgânicas detém condições mais ou menos similares (ex. horário). Porém, o item mais penalizado relaciona-se com a acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida. Alguns dos edifícios da CMP apresentam obstáculos arquitectónicos que impedem a realização de obras adaptativas. No caso da PMP não existem mecanismos específicos para garantir acesso a deficientes (rampas ou elevador de escada), optando-se pelo atendimento na zona de entrada.

Quadro 105. Média para a Acessibilidade (clientes internos)

Acessibilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P	Índice Satisfação %
Os horários de atendimento são adequados	4,45	3,95	-0,50	88,68
Os formulários / documentos têm uma linguagem clara e acessível	4,59	3,69	-0,90	80,41
Os espaços são acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida	4,44	3,25	-1,19	73,28
A localização do serviço é adequada ao tipo de serviço prestado	4,38	3,63	-0,75	82,88
Média Dimensão (escala de 1 a 10)	4,45	3,65	-0,80	82,00

Fruto dos procedimentos administrativos “blindados” das unidades de polícia, da forma narrativa dos autos de notícia e dos horários *non-stop* 24/7 a diferença E-P apresentada para a PMP é diminuta (Quadro 106). A maioria das unidades não se desloca à PMP para constatar *in loco* as acessibilidades para pessoas com mobilidade reduzida. Se assim fosse a PMP seria mais penalizada nos resultados obtidos.

Quadro 106. Diferença entre expectativas e percepções por unidade avaliadora (Acessibilidade)

Unidade Avaliadora - Acessibilidade	Expectativa	Percepção	Diferença E-P
PM	4,10	4,00	-0,10
DMFMIS	3,75	3,38	-0,38
GEP	4,50	4,06	-0,44
DMSI	4,17	3,56	-0,60
DMASU	4,26	3,60	-0,66
DMC	4,48	3,78	-0,70
DMVP	4,57	3,85	-0,72
DMRH	4,70	3,96	-0,74
DMU	4,45	3,65	-0,80
GT	4,22	3,42	-0,81
DMSP	4,62	3,64	-0,97
BSB	4,38	3,40	-0,98
DMFP	4,66	3,64	-1,02
Empresas Municipais	4,42	3,31	-1,10
Fundações	4,75	3,50	-1,25
Outros	4,70	3,20	-1,50
Total	4,45	3,65	-0,80

De um modo geral, pode-se dizer que apesar dos indicadores de percepção serem baixos, as expectativas também o são e, como tal, o índice de satisfação calculado a partir da relação destas duas variáveis situa-se sempre muito próximo dos 80%, sendo a dimensão mais penalizada a Acessibilidade, e a mais valorizada a Cortesia. É de notar que os valores de 2006 dizem respeito à avaliação global sem discriminar clientes internos nem externos, mas uma comparação global dos resultados de 2008 com os resultados obtidos em 2006 (Quadro 107) demonstra para alguns bastantes itens melhorias assinaláveis, embora também com bastantes descidas.

Quadro 107. Comparação 2006/2008 para alguns itens (adaptado de CMP, 2008, p.59)

Item	Dimensão	Diferença E-P 2008	Diferença E-P 2006	Sentido
O espaço estar limpo	Tangibilidade	-0,15	-0,36	↑
O espaço ser adequado às funções exercidas	Tangibilidade	-0,64	-0,62	↓
Os colaboradores utilizarem identificação	Tangibilidade	-0,79	-0,86	≈
A sinalética identificar claramente os serviços prestados	Tangibilidade	-0,64	-1,26	↑↑↑
O suporte tecnológico ser moderno e actual	Tangibilidade	-0,62	-1,13	↑↑↑
O equipamento disponível ser adequado	Tangibilidade	-0,59	-0,85	↑↑
O espaço físico ser agradável	Tangibilidade	-0,59	-0,57	↑
Os documentos oficiais terem uma imagem moderna e agradável	Tangibilidade	-0,37	-0,65	↑↑
Ser tratado de forma atenciosa e delicada	Cortesia	-0,29	-0,27	↑
Sentir que se é tratado de forma semelhante aos outros clientes	Cortesia	-0,34	-0,26	↓
Notar o interesse dos funcionários em resolver as questões que lhes são apresentadas	Capacidade de Resposta	-0,37	-0,26	↓
Funcionários bem informados e capacitados para satisfazer as necessidades dos clientes	Capacidade de Resposta	-0,59	-0,42	↓↓
Qualquer problema ou reclamação merecer toda a atenção por parte de quem está a atender	Capacidade de Resposta	-0,52	-0,44	↓
O Serviço comunicar clara e atenciosamente os resultados da análise de reclamações	Capacidade de Resposta	-0,74	-0,60	↓↓
A resolução de problemas / reclamações ser rápida e atempada	Capacidade de Resposta	-0,79	-0,73	↓
Sentir que o serviço atende às sugestões dadas pelos clientes	Compreensão do Cliente	-0,67	-0,64	↓
O serviço dar a oportunidade aos clientes de expressarem a sua opinião sobre a prestação	Compreensão do Cliente	-0,72	-0,53	↓↓
Existirem mecanismos formalmente instituídos de recolha da opinião dos clientes	Compreensão do Cliente	-0,80	-0,91	≈
O serviço adaptar-se às necessidades específicas dos clientes	Compreensão do Cliente	-0,80	-0,66	↓↓
Os serviços prestados não apresentam erros	Fiabilidade	-0,64	-0,68	↑↑
As informações dadas pelos serviços são claras	Fiabilidade	-0,74	-0,51	↓↓
São indicadas normas de prestação de serviço	Fiabilidade	-0,89	-0,70	↓↓
Os horários de atendimento são adequados	Acessibilidade	-0,50	-0,89	↑↑↑
Os formulários / documentos têm uma linguagem clara e acessível	Acessibilidade	-0,90	-0,68	↓↓
Os espaços são acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida	Acessibilidade	-1,19	-1,63	≈
A localização do serviço é adequada ao tipo de serviço prestado	Acessibilidade	-0,75	-0,60	↓↓

↑ Subida ligeira ↑↑ Subida Acentuada / ↑↑↑ Subida Muito Acentuada

≈ Semelhança

↓ Descida Ligeira ↓↓ Descida Acentuada ↓↓↓ Descida Muito Acentuada

Por fim, quando questionados sobre a qualidade global do atendimento, os clientes internos nas duas categorias de satisfação mais elevada totaliza 86% do total de respostas. Relativamente à satisfação global com o serviço prestado, apenas 77%

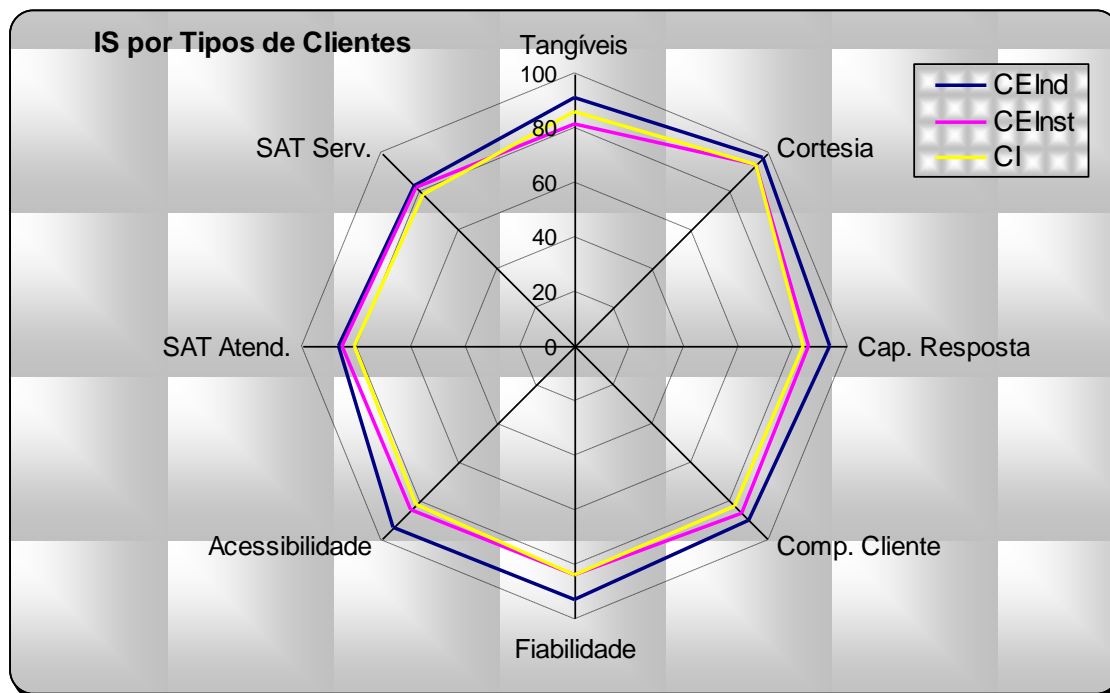
totalizam as duas categorias mais elevadas de satisfação, existindo ainda 23% de respondentes indiferentes. Apesar destes resultados, a insatisfação efectiva desceu de 4% em 2006, para 0.8% em 2008. Quando analisamos a unidade avaliadora (Quadro 108), a PMP apresenta-se como um serviço globalmente mais satisfeito com a qualidade dos serviços restantes, embora esteja numa posição intermédia quanto a avaliação da satisfação com o atendimento.

Quadro 108. Comparação da satisfação atendimento e satisfação qualidade por departamento avaliador

Unidade Orgânica Avaliadora	Satisfação Atendimento	Satisfação Qualidade do Serviço
BSB	3,86	3,86
DMASU	4,00	3,96
DMC	4,15	3,95
DMEJ	4,08	4,08
DMFMIS	4,00	3,50
DMFP	4,35	3,85
DMJC	4,00	3,82
DMRH	3,81	3,56
DMSI	4,25	4,00
DMSP	4,15	3,93
DMU	3,81	3,63
DMVP	3,96	3,92
Empresas Municipais	3,84	3,78
Fundações	4,00	5,00
GEP	4,40	4,00
GT	4,13	3,88
Outros	4,17	4,00
Pelouros	4,00	4,00
PM	4,00	4,70
Total	4,02	3,89

A análise comparativa das diferentes dimensões em função do tipo de cliente (Figura 30) permite verificar que os resultados Clientes Externos Individuais são superiores aos obtidos pelos restantes clientes e é nas dimensões Capacidade de Resposta, Fiabilidade e Acessibilidade que os Clientes Externos Individuais apresentam valores superiores. No entanto, nos indicadores mais globais como a Satisfação Global com o Atendimento e Satisfação Global com a Qualidade do Serviço os três grupos apresentam valores semelhantes. São os clientes internos os que apresentam valores ligeiramente inferiores.

Figura 30. Comparação da resposta por dimensão e tipo de cliente (CMP, 2008, p.78)



Ao longo deste capítulo pretendemos dar a conhecer alguns trabalhos realizados sobre a percepção que o exterior da instituição policial (e incluímos nesta definição as populações, clientes externos e clientes organizacionais) detêm sobre o trabalho de polícia. Deparamo-nos com obstáculos, alguns deles intransponíveis, na realização de recolha de dados sobretudo naqueles que dizem respeito à percepção da comunidade no desempenho da actividade policial, em particular da PMP. Recorremos a algumas análises prévias que se realizaram na cidade do Porto na última década sobre o contexto da intervenção policial num determinado espaço, neste caso o bairro da Sé. Neste estudo verificamos que, independentemente da projecção numérica do policiamento, a percepção securitária da população é bastante baixa. Por outro, lado a percepção dos agentes sobre o espaço é igualmente má considerando-o um espaço difícil de policiar. Apesar da aposta no policiamento intensivo, os resultados demonstram que o policiamento não é um exercício numérico sendo a segurança objectivamente percebida como resultado não proporcional ao aumento de agentes na rua.

Quisemos também incluir os estudos realizados sobre a percepção securitária e do desempenho dos agentes da PMP numa infra-estrutura de elevada importância no contexto de cidade: o Parque da Cidade. A percepção securitária dos frequentadores do Parque da Cidade é genericamente boa o que segue a tendência das avaliações externas.

Contudo, a presença policial ainda é confundida com a segurança privada e não é claro o papel da PMP enquanto instituição dedicada à protecção de infra-estruturas municipais. O utilizador do Parque da Cidade percepção o espaço com seguro. A PMP terá, então, que estabelecer outros mecanismos de reconhecimento que possibilitem a assimilação por todos das suas capacidades e valências.

Por último recorremos aos mecanismos que a CMP utiliza na avaliação do serviço que presta ao munícipe e na articulação *interpares* das unidades orgânicas. A verificação sistemática da qualidade dos serviços recorrendo a avaliadores externos e internos permite compor uma imagem mais completa das unidades orgânicas. Na linha da procura diária por um serviço de qualidade a PMP tem melhorado a sua postura institucional e, conseqüentemente, a sua imagem. Contudo, é necessário estabelecer um balizamento no conceito de cliente-externo, não confundindo-o com produtos das actividades policiais. Por outras palavras o infractor ao Código da Estrada é um produto da actividade e não um cliente propriamente dito.

CAPÍTULO III

Estudo empírico longitudinal de caracterização do agente da Polícia Municipal do Porto

“Policeman as philosopher, guide and friend (...): when the policeman reaches the scene (...) he either guides the complainant to someone who can solve his problem or tries to solve himself. To do this, he must often provide support, either by friendly sympathy, by feeding authoritative information into the troubled situation, or by helping consensual resolution to take place (...) these activities belonged to the latent aspect of his role, and he is certainly an amateur - the policeman have no training for this kind of service. Why, then, are they called upon to exercise their amateur talents half of the time?” (Cumming, Cumming & Edell, 1965, p.286).

Conforme já referimos, este trabalho tem como objecto de estudo o agente policial enquanto factor crítico de sucesso ou insucesso institucional, tentando conhecer e caracterizar longitudinalmente as reacções psicológicas dos polícias e o desgaste que a vinculação profissional traduz. Para tal, sentimos necessidade de primeiro conhecer os desenhos de policiamento da PMP como enquadramento institucional no qual o agente se move (Capítulo I), para em seguida conhecermos a percepção que o cidadão tem sobre as Polícias (Capítulo II). Avançamos agora para a caracterização do agente da Polícia Municipal do Porto.

1. Introdução

Tentando conhecer a exaustão emocional e estratégias de motivação dos agentes da PMP, delineamos um estudo empírico que nos permitisse conhecer o agente quer na sua vertente individual, quer na sua relação com a actividade profissional, sabendo que o estudo seria realizado durante uma fase de reestruturação da PMP.

Assim, consideramos fundamental conhecer na vertente individual alguns traços de personalidade, tema bastante investigado a nível internacional e alvo de alguns estudos já a nível nacional, aos quais tentamos dar continuidade avaliando os mesmos traços de personalidade. No que se refere à relação com a actividade profissional, e relembrando as variáveis exaustão emocional e motivação como reflectindo o impacto dos desenhos de policiamento, decidimos avaliar longitudinalmente os níveis de stress, de *burnout* (quer através da percepção de stress, quer através das dimensões do burnout exaustão emocional e realização pelo trabalho) e estados depressivos, bem como a satisfação profissional, *engagement* e conflito entre o trabalho e a família. Delineamos o estudo para um intervalo temporal de 2 anos, mas por constrangimentos vários que referiremos a seguir, o estudo longitudinal foi efectuado apenas no espaço de 15 meses, com três momentos de recolha e mantendo o seu carácter inédito de estudo longitudinal quantitativo numa força policial portuguesa.

Este estudo empírico tem então como objectivos conhecer e caracterizar os traços de personalidade do agente da PMP, bem como conhecer ao longo de 15 meses o seu estado psicológico em função da reestruturação em curso na PMP (medindo-o através os indicadores de stress, depressão e satisfação). Colocamos como hipóteses que estes agentes apresentarão os traços de personalidade referidos na literatura como típicos do polícia (Hipótese 1) e que apresentarão níveis de stress típicos da função

policial, associados a uma alta motivação em função da reestruturação que lhes trará melhores recursos (Hipóteses 2). Para melhor compreendermos a delineação dos objectivos e os resultados obtidos, torna-se pertinente enquadrar teoricamente as variáveis psicológica avaliadas. Qualquer uma, aplicada aos agentes de polícia daria por si só um estudo autónomo aprofundado. Tentaremos por isso apresentar uma breve definição de cada variável estudada e relaciona-la com alguns estudos efectuados com elementos das forças de segurança. Começaremos pelas variáveis individuais (personalidade) para em seguida referir as variáveis que podem sentir o impacto da actividade profissional (stress, depressão e satisfação profissional).

1.1. A personalidade do polícia

O policiamento ocupa um papel central em qualquer sociedade, e mesmo sendo uma actividade de risco e considerada fonte de stress, continua a atrair candidatos em todos os países, aos quais é exigido que tome decisões em curto espaço de tempo, que seja firme no combate ao crime e outras tarefas e que seja compreensivo para com o cidadão. Terão estes candidatos algum perfil psicológico específico ou o desempenho da profissão irá molda-los e transforma-los numa “*irmandade da bioquímica*” (Gilmartin, 1986, citado por Violanti, 2003, p.67)? Hennessy (1999) salienta que recrutar profissionais para o desempenho da actividade policial é um constante desafio, acrescido das dificuldades de treino constante e de motivação permanente para a tarefa. Conhecer o seu perfil psicológico, conhecer como é o “*thinking cop, feeling cop*” (título da obra de Hennessy, 1999) e “*how cops live and why they die*” (título de uma outra obra, de Blum, 2000) é por isso fundamental e tem sido investigado desde que em 1968 Goldstein e em 1974 Bittner referiram as funções de polícia e as abordaram como objecto de investigação. Desde essa data inúmeros estudos foram efectuados, sobretudo a nível internacional, tentando definir os traços tópicos da personalidade de um polícia (Burbeck & Furnham, 1984; Gudjonsson & Adlam, 1983; Leftkowitz, 1975; Lester, 1983; Niederhoffer, 1967; Skolnick, 1977; Twersky-Glasner, 2005; Twersky-Glasner, 2005). Contudo, a dúvida persiste e em 1991 Bonifácio vem sugerir, precisamente para os polícias, a distinção de personalidade “*predisposicional*” e personalidade “*ocupacional*”, simbolicamente definidas, respectivamente, como “*cops are born, not made*”, que abre portas para a investigação sobre as razões e motivações para ser polícia (ex: proteger e ajudar a sociedade a ser um local melhor combatendo o crime, gostar de riscos e de desafios) por oposição à ideia de que a personalidade do polícia é “*produced*

by its experiences once he is on the job”, perspectiva que discute os efeitos da cultura e socialização institucionais (Bonifacio, 1991, p.147).

Ora esta é uma discussão clássica na Psicologia, pois desde a Grécia Antiga se tenta categorizar as diferenças individuais e verificar a sua estabilidade ao longo da vida do indivíduo, tentando perceber se são inatas ou adquiridas. As definições tradicionais de personalidade (Allport, 1961; Ashcraft, 2011; Cattell, 1950; Eysenck, 1947, 1953, 1967; Feist & Feist, 2008; Pervin & Cervone, 2010; Singer, 1984) defendem a estabilidade dos traços de personalidade e os estudos transculturais comprovam a aceitação da teoria do “*Bif Five*” (Costa & McCrae, 1988; Paunonen, Haddock, Forsterling & Keinone, 2003; Piekkola, 2011). Podemos perspectivar a personalidade como algo adaptativo, à semelhança de Piekkola (2011, p.2) que defende que em deveríamos ver não a “*personality as fixed and universal*” mas antes como “*an adaptation worked out in the cultural and historical context of the individual life*”. Neste sentido, a visão de personalidade “ocupacional” de Bonifacio (1991, p. 147) é um bom exemplo desta perspectiva, pois a instituição policial, pelas suas tarefas específicas, pode promover o desenvolvimento de traços específicos como “*authoritarianism, suspiciousness, physical courage, cynicism, loyalty, secretiveness, conservatism and self assertiveness (...) to be tough, strong and brave (...) see themselves as being dominant*”. Ainsworth (2002, p.38), por sua vez refere que para o recrutamento se procuram traços inatos como “*bravery or courage, decisiveness, consistency and reliability, resistance to stress, cooperativeness, traditional values, respect for authority*”, alertando para a dificuldade de saber que características se devem procurar para alguém poder ser treinado para policia e vir a desempenhar bem no futuro a sua actividade.

Relembrando que a personalidade pode ser definida como um padrão único de traços ou comportamento pormenorizado de um indivíduo (Mischel, 1981), algo que permite prever o comportamento de um indivíduo numa dada situação (Cattell, 1950, 1965, 1979), algo que organiza de forma mais ou menos fechada e durável o carácter, temperamento, inteligência e aspectos físicos do indivíduo, organização esta que determinaria a adaptação única do indivíduo ao meio (Eysenck, 1947, 1953). Singer (1984) defina a personalidade como algo não tangível nem entidade física, mas antes um padrão abstracto de características pessoais consistentes que os psicólogos tentam identificar mas que são noções hipotéticas para organizar observações complexas. Assumimos, então, como Singer (1984), a personalidade como o conjunto de acções observáveis, estados, motivações, desejos, crenças, atitudes e estilos de organização da

informação, que definem a individualidade de cada pessoa numa determinada situação e cultura, sem esquecer a clássica definição de Allport (1937, p.48) da personalidade como *“organização dinâmica intra-individual dos sistemas psicofisiológicos que determinam o ajustamento único do indivíduo ao meio”*.

É difícil encontrar uma definição única de personalidade, pois cada autor apresenta a sua definição e é também difícil estudar o indivíduo na sua totalidade, e cada autor remete para conceitos como traço, factor, tipo. A análise dos estudos sobre os traços de personalidade dos polícias referem teorias da personalidade variadas, mas tentando dar continuidade aos estudos já desenvolvidos na FPCEUP sobre este tema (Martins, 2010; Mendes, 2005; Melo, 2009; Oliveira 2008; Vieira, 2005), porque são traços ou teorias investigados a nível internacional, e sobretudo porque têm a ver com o desempenho da actividade policial, iremos seguidamente abordar os traços da teoria de Eysenck, o traço de procura de sensações, a impulsividade e a agressividade, apresentando uma breve definição do traço, para em seguida descrever alguns estudos da sua investigação com polícias.

Começando pelo modelo de Eysenck (1947, 1953), é um dos autores mais conhecidos no estudo da personalidade e refere a existência de duas dimensões da personalidade: neuroticismo e introversão/extroversão, a que posteriormente juntou o o psicoticismo e a sinceridade (esta como indicador da desejabilidade social ou de dissimulação e falta de sinceridade na resposta), estudando-as sobretudo em indivíduos com comportamentos desviantes, mas também na população normativa. Este modelo foi designado como modelo PEN ou *“Big Three”* enquanto modelo dos três traços básicos da personalidade tem sido alvo de inúmeros estudos, havendo resultados que nas décadas de 80 e 90 confirmam a existência destes três factores em diferentes culturas, incluindo Portugal (Eysenck & Eysenck, 1975; Eysenck, Barrett & Barnes, 1993; Fonseca, Eysenck & Simões, 1991). Definindo brevemente cada um dos traços, a extroversão traduz-se na sociabilidade, vivacidade, procura de sensações, despreocupação e impulsividade, implicando também a capacidade de processar vários tipos de informação simultaneamente e de dar respostas mais rápidas (Matthews, Davies & Lees, 1990). Já o neuroticismo é caracterizado pela instabilidade emocional, ansiedade, depressão, culpa, baixa auto-estima, timidez, tristeza, hostilidade e preocupação, variando da estabilidade até à instabilidade emocional. O psicoticismo está associado à agressividade, frieza, cinismo, hostilidade, egocentrismo, impulsividade, psicopatia, anti-socialidade, e rigidez. No seu limite, os indivíduos

caracterizam-se por serem solitários e não se preocuparem com os outros, sendo socialmente desajustados e podendo apresentar crueldade e insensibilidade.

Alguns estudos internacionais analisaram este traços em polícias, como Fenster e colaboradores (1973, 1976) que encontraram neuroticismo mais baixos e extroversão mais altas em polícias do que na população geral. Também Gudjonsson e Adlam (1983) estudaram polícias em início de carreira e polícias com experiência, tendo verificado que os polícias apresentavam resultados mais altos nos traços de impulsividade, procura de aventura e extroversão, e resultados mais baixos no neuroticismo e no psicoticismo, quando comparados com a população geral, embora com resultados baixos na sinceridade, o que pode indicar desejabilidade social, defensibilidade e conformismo com as regras. Verificaram ainda que com a idade a procura de sensações e a impulsividade diminuía, enquanto a escala de sinceridade aumentava, traduzindo esta um aumento da defensividade talvez pela socialização na organização policial. Burbeck e colaboradores (1984, 1991) encontraram no seu estudo polícias com maior extroversão e menor neuroticismo e psicoticismo do que a população geral. Zhu e colaboradores (2000) confirmaram estes dados numa amostra de polícias chineses, o mesmo acontecendo em Israel (Glicksohn & Bozna, 2000), Espanha (Gomà-i-Freixanet & Wismeijer, 2002) e Estados Unidos (Detrick *et al.*, 2006, 2010; Girodo, 2007). O perfil de polícia parece ser então de extroversão elevada, baixos valores para neuroticismo e psicoticismo e valores altos na escala de Sinceridade, remetendo para estabilidade emocional, facilidade de contacto inter-pessoal e resposta adequada a imprevistos, talvez porque têm de trabalhar em contacto permanente com o público e porque durante as tarefas lidam com imprevisibilidade na qual terão de manter a calma e ter menos envolvimento emocional. Em Portugal, os resultados de Vieira (2005) e Oliveira (2008), relativos a polícias de Lisboa confirmam este padrão, sugerindo a existência de um perfil de polícia que ultrapassa fronteiras, seja porque atrai candidatos com certas características, seja porque a cultura institucional da polícia molda os seus profissionais.

Relacionado com os traços definidos por Eysenck temos a procura de sensações (*sensation seeking*) definida por Zuckerman (1994, p.27) como "*um traço de personalidade definido pela procura de sensações e experiências novas, variadas, complexas e intensas e pela vontade de assumir riscos físicos, sociais, legais e financeiros para poder ter essa experiência*". Tem quatro componentes: procura de emoção e aventura (desejo de participar em desportos e outras actividades de risco que

proporcionam sensações físicas, como alta velocidade ou desafiar a gravidade), procura de experiências (busca de estimulação através de actividade intelectual ou sensorial estimulante como música, arte, viagens, escolha de parceiros inusitados), desinibição (preferência por actividades que promovem a socialização, como festas e consumo de substâncias) e intolerância ao aborrecimento (intolerância a experiências repetitivas, rotineiras e monótonas). Este traço foi por Zuckerman (1971, 1979, 1994, 2005) incluído num modelo “*Big Five alternativo*” (Zuckerman *et al.*, 1993) que incluiria neuroticismo/anxiedade, actividade/activação, procura de sensações impulsiva, agressividade/hostilidade e sociabilidade por oposição ao modelo “*Bif Five*” de McCrae e Costa (1985, 1997) com o neuroticismo, extroversão, abertura à experiência, conscienciosidade e amabilidade. Resulta de uma visão mais biológica da personalidade, segundo a qual cada individuo teria um nível óptimo de activação ou estimulação (*arousal*), abaixo do qual o estímulo seria indiferente e acima do qual seria desagradável. Por esse motivo, cada pessoa tentaria procurar excitação ou reduzi-la. Eysenck (1990) também relacionou a personalidade com as bases biológicas do comportamento, defendendo que os extrovertidos necessitariam de níveis elevados de estimulação enquanto os introvertidos precisariam da redução de sensações. Outros autores alargaram a procura de sensações a experiências intelectuais e sensoriais novas sem procura de actividades de risco (Schroth & McCormack, 2000), apesar de a maioria a relacionar com actividades de risco e perigo como condução perigosa, consumo de drogas, delinquência, jogo compulsivo, práticas sexuais de risco, desportos físicos de risco, sendo mais frequente no sexo masculino e diminuindo com a idade (Arnett, 1991; Breivick, 1996; Diehm & Armatas, 2004; Gomà-i-Freixanet, 1991, 2004; Gomà-i-Freixanet & Puyané, 1991; McDaniel, & Zuckerman, 2003; Jack & Ronan, 1998; Rosenbloom, 2003; Zuckerman, 2007).

É também frequente a associação entre a procura de sensações e profissões como controladores aéreos, polícias e bombeiros (Homant & Kennedy, 1993; Levenson, 1990; Musolino & Hershenson, 1977). Alguns estudos sobre procura de sensações na polícia foram realizados (Desai & Chauhan, 2009; Homant, Kennedy & Howton, 1994; Glicksohn & Bozna, 2000; Gomà-i-Freixanet & Wismeijer, 2002; Levin & Brown, 1975; Próchniak, 2009) concluíram que polícias tinham elevados valores na procura de sensações. Salters-Pedneault, Ruef e Orr (2010) compararam polícias e bombeiros e concluíram que ambos tinham elevados níveis no traço e estando este associado à extroversão. Para Gomà-i-Freixanet e Wismeijer (2002), o polícia tende a procurar

sensações e a assumir riscos físicos de natureza prosocial, não manifestando desinibição e estando emocionalmente estável e com baixa susceptibilidade ao aborrecimento. Zuckerman (1994) salienta que é a dimensão procura de aventura e emoção a que melhor se associa a profissões de risco como a dos polícias, com funções diversificadas que pressupõem momentos de grande tensão e perigo mas que oscilam com rotina, aceite pela baixa susceptibilidade ao aborrecimento. A nível nacional, os estudos realizados por Mendes (2005), Oliveira (2008) e Melo (2009), relativos a polícias de Lisboa confirmam este padrão de maior procura de emoção e aventura e boa tolerância ao aborrecimento, com valores semelhantes aos de estudos internacionais.

Para alguns autores, incluindo Zukerman e colaboradores (1993; Barratt & Patton, 1983; Joireman, Anderson & Strathman, 2003; Rupp & Vodanovich, 1997) a procura de sensações surge por vezes associada à impulsividade, embora esta, segundo Barrat (1985) pareça ser uma orientação para o presente e uma resposta imediata e não planeada. A impulsividade pode ser definida como uma tendência para reagir rapidamente a um estímulo e sem avaliação das consequências nem inibição de comportamentos impróprios (Barratt & Patton, 1983; Buss & Plomin, 1975; Reynolds *et al.*, 2006), tendo também uma base biológica pois os actos impulsivos permitiriam elevar a activação fisiológica (Barratt, 1985; Eysenck, 1967; Houston & Stanford, 2001). Barrat (1994) associou impulsividade e agressividade e defendeu que a impulsividade era um traço de personalidade (Barratt & Stanford, 1995; Patton, Stanford & Barratt, 1995; Stanford & Barratt, 1992), enquanto Zuckerman (2005), referiu que a impulsividade poderia traduzir-se em formas diferentes conforme o traço de personalidade a que se encontra associada, como por exemplo a extroversão impulsiva (velocidade da resposta ao estímulo), o neuroticismo impulsivo (impulsividade disfuncional), a procura de sensações impulsiva (impulsividade por falta de planeamento), agressividade impulsiva (dificuldade em inibir os impulsos agressivos) e actividade impulsiva (sem objectiva e indicadora de inquietação). No que se refere aos estudos de impulsividade nos polícias, são menos frequentes, mas Gudjonsson e Adlam (1983) encontraram maior impulsividade do que na população em geral. Contudo, Twersky-Glasner (2005, p.62) refere que num polícia “*de sucesso*” impulsividade e hostilidade não deveriam estar presentes. Num outro estudo, Mercadillo e Barrios (2011) analisaram as bases neurobiológicas da impulsividade, concluindo que a impulsividade e agressividade de 8 polícias mexicanos analisados com recurso a imagiologia cerebral eram inibidas através do domínio aprendido no treino para polícia.

A agressividade surge também associada à procura de sensações e á impulsividade, sendo uma das dimensões do modelo “*Big Five alternativo*” (Zuckerman, 2002; Zuckerman *et al.*, 1991, 1993) definida como a expressão de impaciência, irritabilidade, hostilidade, agressão verbal ou física e comportamento anti-social e enquanto traço de personalidade expressa-se na agressividade comportamental (física ou verbal), agressividade emocional (irritabilidade ou da ira) e agressividade atitudinal (hostilidade). Buss e Perry (1992) definem-na através da dimensão física (ataque ou agressão contra algo ou alguém usando o próprio corpo ou objectos), verbal (crítica, ameaça ou rejeição), irritabilidade (desprazer que varia desde a irritação moderada ou aborrecimento até à fúria e raiva) e hostilidade (verbalização e avaliações negativas), podendo a agressividade ser influenciada pelo processo de socialização mas também pela presença de outros traços como a impulsividade e a procura de sensações (Buss & Perry, 1992; Eysenck & Eysenck, 1985; Hoaken, Shaughnessy & Pihl, 2003; Zuckerman *et al.*, 1988), podendo a resposta agressiva aliviar a intolerância ao aborrecimento (Dahlen *et al.*, 2004; Rupp & Vodanovich, 1997) ou ser o resultado de uma escala de interacções agressivas entre indivíduos em confronto. No que se refere á agressividade dos polícias, é de realçar que durante o desempenho das suas actividades podem ter de recorrer ao uso da força, podendo evoluir para uma escalada de violência frequentemente criticada pela sociedade e fonte de preocupação (Geller & Toch, 1996; Williams & Westall, 2003). Sendo o trabalho de polícia stressante e sujeito a imprevistos, o agente tem de estar em alerta constante, o que implica uma resposta rápida, por vezes impulsiva e sem a necessária mediação cognitiva (Dabney, 2004; Kroes, 1977; Toch, 2002), aumentadas durante as detenções ou perseguições (Bernard, 1990; Violanti; 1999) que podem constituir uma fonte de irritabilidade para os agentes (Silva, Queirós & Fernandes, 1999; Violanti, 1999). Num estudo efectuado por Wilson, Gross e Beck (1994) verificou-se que perante situações de resistência ao trabalho operacional os agentes apresentavam maior irritabilidade e agressividade, aumentando esta com o tempo de serviço (Beutler, Nussbaum & Meredith, 1988) e podendo generalizar-se à família (Wetendorf, 2004) e surgir em situações de stress (Sharma, 2003). Sendo a actividade policial geradora de stress, podemos ter uma resposta agressiva crónica que leva ao uso excessivo da força (Griffin & Bernard, 2003), facilitada pela presença de outros traços de personalidade como o autoritarismo, o cinismo e a desconfiança (Balch, 1972; Castora *et al.*, 2003; Crank, 1998; Stratton *et al.*, 1984). A nível nacional existem poucos estudos sobre a agressividade enquanto traço de

personalidade dos polícias, mas Oliveira (2008) verificou que apesar de os valores serem menores aos de outros estudos, os polícias apresentavam já níveis moderados de agressividade verbal.

Apesar da existência de inúmeros estudos que referem a existência de um perfil de personalidade típico do polícia (Abrahamsen & Strype, 2010; Bonifacio, 1991; Gerber & Ward, 2011; Rubinstein, 2006) com a inibição de emoções e “image armor” (Twersky-Glasner, 2005, p.61), não podemos esquecer que estes traços não estão presentes em todos os agentes nem se expressam da mesma forma, existindo até autores que defendem que a personalidade dos polícias não difere dos traços observados na população geral (Laguna *et al.*, 2010; Walker, 1999).

Os traços de personalidade podem constituir um factor protector ou de vulnerabilidade ao stress (Clark & Innes, 1983; Hintsanem *et al.*, 2009) e numa meta-análise recente, Alarcon e colaboradores (2009) verificaram que a personalidade estava relacionada de forma complexa com a vulnerabilidade ao stress no trabalho, resultado reforçado por um estudo meta-analítico semelhante realizado por Swider e Zimmermann (2010) sobre a relação entre o “*Bif Five*” e o stress ocupacional. Faz por isso sentido reflectir sobre as condições de trabalho que podem influenciar o estado psicológico do agente.

1.2. O impacto da actividade profissional no estado psicológico do polícia

O trabalho pode ser uma fonte de motivação (Cunha *et al.*, 2007) mas pode também ser fonte de desgaste e de conflito. Pelas características da tarefa pública de grande exposição social, os polícias são frequentemente alvo de críticas por parte da sociedade, exercendo uma actividade considerada desgastantes e com um impacto individual que variar desde doenças físicas e psicológicas, alcoolismo, consumo de substâncias (Abdollahi, 2002; Ainsworth, 2002; Anshel *et al.*, 1997; Burke, 1993; Geller & Toch, 1996; Kurke & Scrivner, 1995; Parent & Verdun-Jones, 2000; Thompson *et al.*, 2005), até ao extremo do suicídio (Blum, 2000; Bonifácio, 1991; Brown & Campebell, 1994; Santos, 2007; Toch, 2002; Vieira, 2002; Violanti, 1996, 1997; Violanti & Aron, 1995; Hackett & Violanti, 2003). Além disso, o agente, não raras vezes, complementa o desgaste físico e emocional gerado pelo cumprimento do dever com o desgaste emocional da ético-censura (por acção ou omissão) relacionada com a intervenção. É, pois, de grande importância conhecer as fontes de stress e o

impacto da actividade profissional no estado psicológico do agente. Tendo em consideração que este, tal como outro qualquer trabalhador tem de conciliar profissão e família, começamos por abordar o conflito entre estas duas esferas, pois este pode conduzir à exaustão emocional e ao stress ocupacional crónico, que, no seu limite conduz ao quadro clínico de *burnout*. Este conflito entre trabalho e família pode ser definido como “*uma forma de conflito interpapel no qual as pressões de papel nos domínios do trabalho e da família são, de algum modo, mutuamente incompatíveis*” (Greenhaus & Beutell, 1985, p.77), embora outros autores o refiram como “*uma forma de conflito entre papéis em que as pressões do trabalho e da família são mutuamente incompatíveis em alguns aspectos*” (Boyar et. al., 2003, p.176).

Vários autores têm tentando distinguir a direcção e polaridade do conflito entre trabalho e família, separando a interferência do trabalho na vida familiar e o inverso, e referindo que esta interferência pode ser positiva ou negativa (Gutek, Searle & Klepa, 1991; Fu & Shaffer, 2001; Netemeyer, Boles & McMurrian, 1996; Parasuraman *et al.*, 1996; Rotondo *et al.*, 2003) e pode gerar um ciclo vicioso pois quando o indivíduo dedica mais tempo ao trabalho tem menos tempo para se dedicar à família, e quanto mais tempo dedicar à família, menos tempo terá para o trabalho (Noor, 2002). Num estudo de St-Onge e colaboradores (2002) constatou-se que o conflito trabalho-família era visto como mais sério do que o conflito família-trabalho, o que nos remete para a importância de reflectir sobre a actividade profissional (Crompton & Lyonette, 2005a, 2005b). O impacto do trabalho na família pode provocar diminuição da satisfação com o trabalho e aumento das intenções e dos comportamentos de saída da organização, diminuição da satisfação com a vida familiar e aumento de desajustamento familiar, e aumento de sintomas de stress, de *burnout* e de quadros depressivos ou adictivos (Tavares *et al.*, 2007). Características individuais como sexo, idade e estado civil podem influenciar este conflito, com as mulheres a sentirem-se mais sobrecarregadas pelo trabalho familiar e desligarem-se da carreira profissional, os mais jovens a sacrificarem a sua vida pessoal em favor da carreira e os casados a darem mais valor à sua vida pessoal do que à profissional (Martins *et al.*, 2002; Pereira, 2009; Silva, 2007). Outros estudos realçam a importância psicológica do trabalho para a identidade do indivíduo (Adams *et al.*, 1996; Greenhaus & Powell, 2003) e o tempo dedicado ao trabalho (Bolino & Turnley, 2005; Major *et al.*, 2002) como facilitadores deste conflito. Poucos estudos foram feitos sobre o conflito entre trabalho e família em polícias, mas Thompson e colaboradores (2005) verificaram que a exaustão emocional estava

negativamente correlacionada com a coesão e harmonia familiares. Hall e colaboradores (2010) verificaram que o trabalho provocava conflito na família de polícias australianos e levava à exaustão emocional, enquanto Wu (2009) encontrou em polícias tailandeses uma relação entre conflito, exaustão emocional e problemas de saúde. Martins (2010, num estudo com polícias de uma cidade interior do norte de Portugal encontrou baixos níveis de conflito e que era o trabalho a interferir negativamente mais com a família do que o inverso, existindo uma relação entre conflito e stress percebido.

Alguns estudos relacionam o conflito entre trabalho e família com o stress no trabalho (Bacharach *et al.*, 1991; Burke, 1993, 1998; Burke & Greenglass, 2001; Kinnunen *et al.*, 2006; Montgomery *et al.*, 2003, 2006; Thompson *et al.*, 2005; Truchot, 2004; Westman *et al.*, 2004) e por isso faz sentido compreender como a actividade profissional pode ser desencadeadora de stress.

O stress pode ser definido como uma resposta de adaptação geral desencadeada por um estímulo ambiental (Selye, 1936; Vaz Serra, 2002, implicando uma reacção de alarme (activação do SNV, resposta de luta ou fuga), uma fase de resistência (inverter o estímulo stressor ou adaptar-se à situação) e terminando com a exaustão (a energia esgota-se e ocorre até a morte, existindo um efeito cumulativo mais perigoso do que o efeito intenso). É uma “*condição mentalmente ou emocionalmente disruptiva e perturbadora que ocorre como resposta a influências externas adversas*” (Finn & Tomz, 1997, p.5) e para enfrentar o stress o individuo utiliza os seus recursos individuais de *coping*, ou seja, esforços adaptativos ou estratégias para lidar com os agentes indutores de stress (Lazarus & Folkman, 1984). Contudo, para que um acontecimento seja considerado stressante, tem de ser concebido como tal pelo indivíduo, o que remete para uma percepção pessoal dos acontecimentos (Cohen *et al.*, 1983), para um processo dinâmico entre a pessoa e o ambiente, em que o stress acontece quando os recursos físicos, emocionais ou sociais disponíveis estão abaixo das exigências sentidas (Lazarus & Folkman, 1984).

O trabalho é apresentado como a principal fonte de stress, talvez pelo facto de ser o local onde as pessoas passam grande parte do seu tempo e onde podem existir ameaças ao desempenho pessoal e profissional (Ramos, 1999), ocorrendo o stress no trabalho quando “*as exigências no trabalho são sentidas como excedendo a capacidade para se adaptar, gerando uma resposta emocional negativa*” (Pancheri *et al.*, 2002, p.127). Existem inúmeras fontes de stress no trabalho, como por exemplo o excesso de trabalho, insegurança profissional, falta de suporte dos colegas, fracas condições físicas,

responsabilidade ou monotonia das tarefas, não participação nas decisões, recursos inadequados, trabalho por turnos, prazos apertados, etc. (Carvalho-Ferreira *et al.*, 2001; Cunha *et al.*, 2007; Garcia *et al.*, 2004; Kompier & Levi, 1995; Vaz Serra, 2002).

O stress tem consequências que se traduzem em queixas físicas (opressão no peito, dores, tensão muscular, fadiga, insónia; úlcera, hipertensão), queixas psicológicas (impaciência, irritabilidade, agressividade, problemas de concentração e de memória, angústia, depressão, suicídio) e interacção entre ambas (Scanff & Taugis, 2002), implicando alterações físicas e cognitivas que prejudicariam o desempenho profissional e problemas e saúde física e mental que prejudicam não só o trabalhador mas a instituição.

A actividade policial é considerada uma das mais stressantes (Akinola & Mendes, 2012; Bano, 2011; Blum, 2000; Brough, 1994; Dowler, 2005; Prenzler, 1997, Vaz Serra, 2002; Violanti & Aron, 1995; Hackett & Violanti, 2003), e já segundo Bittner (1991, p.231) *“o papel da polícia é tratar de toda a espécie de problemas humanos sempre que e na medida em que a sua solução necessita do uso da força, no local e no momento em que eles surgem (...) É isso que fornece uma homogeneidade a actividades tão variadas como conduzir o presidente da câmara ao aeroporto, prender um malfeitor, expulsar um bêbado de um bar, regular a circulação, conter uma multidão, ocupar-se de crianças perdidas, administrar os primeiros socorros e separar os casais que se batem”*. Ainda que sucintamente, a ideia latente por Bittner sobre as situações que um agente encara no seu dia-a-dia é, por si só, ilustrativa da miríade de ocorrências não tipificadas que podem surgir ao decisor de primeira linha, todas elas potenciadoras de desgaste físico e emocional (Brown & Campbell, 1994). Este desgaste, como já referimos, pode ter consequências individuais graves, mas pode afectar também os serviços e a imagem da corporação (Martinova *et al.*, 2002; Mendes, 2005), sendo por isso um aspecto a ter em consideração quando se estudam grupos profissionais como a Polícia (Bonifácio, 1991).

Segundo Blum (2000, p.130) o *“stress policial já matou mais do que as balas”* e existem inúmeros estudos sobre stress na Polícia (Aaron, 2000; Alkus & Padesky, 1983; Amaranto *et al.*, 2003; Anshel, 2000; Anshel, Robertson & Caputi, 1997; Beehr *et al.*, 2004; Blau, 1994; Blum, 2000; Brodeur, 1998; Brough, 2004; Brown & Campbell, 1994; Burke & Mikkelsen, 2006; Cooper, 1982; Hoffman & Collingwood, 2005; Laufesweiler-Dwyer & Dwyer, 2000; Lord, 1996; Mikkelsen & Burke, 2004; Scanff & Taugis, 2002; Sugimoto & Oltjenbruns, 2001; Toch, 2002; Violanti & Aron, 1993,

1994; Violanti & Paton, 1999; White & Marino, 1983; Wolf & Finestone, 1986), demonstrando que os policiais têm maior ansiedade e vulnerabilidade para efeitos traumáticos persistentes que, segundo outros autores, podem levar ao suicídio (Lindsey & Kelly, 2004; Violanti, 1996). Outros autores (Alkus & Padesky, 1983; Ballenger *et al.*, 2010; Brown & Campbell, 1994; Chen, 2009; Collins & Gibbs, 2003; Grawitch *et al.*, 2010; Kirkcaldy, Cooper & Ruffalo, 1995; Kop, Euwena & Schaufeli, 1999; Lobel & Dunkel-Schetter, 1990; Malach-Pines & Keinan, 2006; Morash *et al.*, 2006) relacionaram as funções policiais com maior probabilidade de sentir stress, provocando este nos policiais doenças cardíacas, perturbações gastrointestinais, doenças dermatológicas, transtornos psicossomáticos períodos prolongados de absentismo, pior desempenho profissional, insatisfação laboral, *burnout* e reforma prematura, divórcio, abuso de substâncias, suicídio, uso excessivo da força e brutalidade policial.

Quando o stress se torna crónico e é provocado por razões laborais pode conduzir ao *burnout* (Maslach & Jackson, 1981), “*estado de fadiga ou de frustração, surgido pela devoção por uma causa, por uma forma de vida ou por uma relação que fracassou, no que respeita à recompensa esperada*” (Freudenberger, 1974, p.162) que deteriora os cuidados e atenção profissional aos utentes de organizações que prestam serviços (Bühler & Land, 2003; Gil-Monte, 2002; Gil-Monte & Peiró, 1997; Maslach, 1982; Schaufeli, Maslach & Marek, 1993; Pinto & Chambel, 2008; Vaz Serra, 2002; Zamora, Castejón & Fernández, 2004). O *burnout* tende a ser sentido por pessoas ligadas ao ideal profissional, altamente motivadas e cujo principal sentido das suas vidas é o trabalho (Pines & Aronson, 1989), ocorrendo em indivíduos com maior entusiasmo e motivação no seu início de carreira e com expectativas fortes de que a profissão lhes dê também significado à vida (Maslach & Jackson, 1981). Está relacionado com a não identificação com o trabalho e existência de experiências de trabalho pouco significativas para o indivíduo, sendo um processo permanente de desilusão onde há perda de energia, idealismo e entusiasmo (Burke & Mikkelsen, 2006; Euwena *et al.*, 2004; Leiter & Maslach, 1988; Maslach & Jackson, 1997; Michinov, 2005; Schaufeli & Ezmann, 1998; Schaufeli *et al.*, 1993). Segundo Pinto (2000, p.73) o *burnout* “*é uma resposta ao stress profissional prolongado, apresentada por indivíduos inicialmente muito motivados, e que se caracteriza pela sua natureza multidimensional – para além de exaustão emocional inclui o desenvolvimento de atitudes negativas de despersonalização e falta de realização profissional - disfuncional e crónica*”, que se

pode transformar em depressão, pois afecta a moral e o bem-estar dos trabalhadores (Bühler & Land, 2003).

É então um estado de exaustão física, emocional e mental, causado pelo envolvimento duradouro em situações de alta exigência emocional no local de trabalho (Maslach, 2003; Pines & Aronson, 1981), sendo visto como “*a mais insidiosa e trágica consequência do stress no trabalho*” (Ramos, 2001, p.159), “*um importante barómetro de uma grande disfunção no local de trabalho*” (Maslach & Leiter, 1997, p.21), “*um estado de exaustão física, emocional e mental originadas por um longo envolvimento em situações que são emocionalmente exigentes*” (Pines & Aronson, 1989, p.9) o resultado do stress profissional crónico (Maslach et. al, 1996; Truchot, 2004), e um processo lento e que se desenvolve ao longo do tempo (Carlotto, 2001; Cherniss, 1980; Edelwich & Brodsky, 1980; Etzion, 1984), que leva ao desgaste psicológico e surge quando o trabalho do indivíduo não é reconhecido ou quando o ambiente de trabalho é demasiado hostil.

Importa distinguir que o *burnout* tem sido equiparado ao stress, depressão e fadiga crónica. No entanto, é diferente pois enquanto o “*stress é um fenómeno de adaptação temporária, o burnout representa um processo de quebra de adaptação resultante de exposição prolongada a stress profissional, e um estado final de disfuncionamento crónico*” (Pinto, 2000, p.72). É também, “*pela sua multidimensionalidade, mais abrangente do que a depressão*”, sendo um “*fenómeno mais restrito, uma vez que se assume como específico de determinados contextos, predominantemente profissionais, ao contrário da depressão que se generaliza a todas as esferas de vivência do indivíduo*” (Pinto, 2000, p.74). Os sintomas do *burnout* estão relacionados com o trabalho e a depressão é um fenómeno mais vasto, podendo surgir noutros contextos de vida do indivíduo, apesar de ambos terem em comum a disforia e o desânimo e existirem estudos que sugerem que o *burnout* pode conduzir à depressão (Schaufeli & Enzmann, 1998). A depressão é uma perturbação psicológica caracterizada pela sensação de solidão afectiva, habitualmente acompanhada de solidão física e que se manifesta num humor depressivo e num conjunto de sintomas psicológicos e somáticos como baixa auto-estima, distúrbios do sono, perda de apetite, baixa energia (Harrison, Geddes, & Sharpe, 2002). Quanto às diferenças entre *burnout* e fadiga crónica, o indivíduo recupera rapidamente da fadiga, mas não recupera tão rapidamente do *burnout* (Pines & Aronson, 1989), e a fadiga crónica tem sintomas essencialmente físicos, enquanto no *burnout* são sobretudo psicológicos (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Como vimos, existem diferentes definições de *burnout* e também modelos teóricos subjacentes, mas o mais conhecido é o de Maslach (1982; Maslach & Jackson 1997; Maslach & Leiter, 1997; Schaufeli & Enzmann, 1998) que define o *burnout* através de três dimensões: exaustão emocional (sentimento de desgaste e esgotamento dos recursos emocionais), despersonalização ou cinismo (atitudes negativas e desinteressadas das necessidades dos outros) e diminuição da realização pessoal (diminuição de sentimentos de competência e eficácia profissional). As causas do *burnout* podem resultar de factores individuais como variáveis demográficas, traços de personalidade, atitude face ao trabalho ou factores organizacionais (Burke & Mikkelsen, 2006; Carlotto, 2001; Cherniss, 1980; Gil-Monte & Peiró, 1997; Maslach & Jackson, 1981; Moreno-Jiménez & Puente, 1999; Pines & Aronson, 1989; Seltzer & Nemerof, 1988; Vaz Serra, 2002) e as consequências podem ser variadas e frequentemente comuns aos quadros de stress, como fadiga, dor de cabeça, insónia, problemas gastrointestinais, problemas cardíacos, problemas respiratório, exaustão emocional, cinismo, irritação, cólera, frustração, depressão, falta de confiança nas suas capacidades, falta de realização pessoal, desconfiança e paranóia, afastamento de familiares e colegas, perda de ideias e dificuldade em aceitar esta perda; rigidez no funcionamento e inflexibilidade, pessimismo generalizado, incapacidade de se adaptar, culpabilidade, etc., podendo ser agrupados em sintomas afectivos, cognitivos, físicos, comportamentais e motivacionais (Freudenberger, 1974; Maslach, 1982; Pines & Aronson, 1989; Schaufeli e Enzmann (1998). As consequências alastram-se também á organização e *“uma organização com funcionários com burnout sofre ela própria do mesmo síndrome”* (Leal, 1998, p.57), pois o *“profissional com burnout tem pouco rendimento, menos tempo e energia dispendidos, o que desencadeia uma deterioração da qualidade assistencial ou do serviço; absentismo laboral; rotações excessivas; vontade de desistir do emprego; diminuição da criatividade e desaparecimento do orgulho de exercer aquelas funções ou até o abandono do posto de trabalho, da própria organização e da profissão”* (Pereira, 2009, p.13).

Como já verificamos, a actividade policial desencadeia stress, e se este stress se torna crónico, pode levar ao *burnout*, provocado também pelo perigo das funções que os policias desempenham e por lidarem com situações e pessoas que compõe o lado *“oculto e sombrio”* da sociedade, sendo os policias mais vulneráveis ao *burnout* do que os outros funcionários nomeadamente á medida que avançam no tempo de serviço e os recursos organizacionais são fracos (Agolla, 2009, Anshel, Robertson & Caputi, 1997;

Euwena *et al.*, 2004; Kop, Euwema & Schaufeli, 1999; Lee & Ashforth, 1993; Maslach-Pines & Keinan, 2006; Michinov, 2005; Pancheri *et al.*, 2002; Pines & Keinan, 2005, 2006, 2007; Ranta & Sud, 2008; Thompson, Kirk & Brown, 2005; van Gelderen *et al.*, 2011; Velden *et al.*, 2010; Wu, 2009). Em Portugal alguns estudos foram já realizados com polícias, mas curiosamente os níveis de burnout foram inferiores aos encontrados noutros países (Martins, 2010; Melo, 2009; Mendes, 2005; Oliveira, 2008; Vieira 2005). No que se refere á depressão estudada em polícias, alguns estudos referem resultados de 22% neste grupo profissional (Chen *et al.*, 2006), provocada por vezes pelo experienciar de eventos traumáticos (Asmundson & Stapleton, 2008), pela ansiedade ou pelo avançar do tempo de serviço e idade (Tuohy *et al.*, 2005).

Apesar de ser polícia poder significar ser um alvo privilegiado de stress e de exaustão emocional, pde também ser uma tarefa motivadora, uma “*irmandade da bioquímica*” (Gilmartin, 1986, citado por Violanti, 2003, p.67) pela satisfação e excitação que o trabalho do polícia envolve. A capacidade que o sujeito apresenta para equilibrar a sua satisfação em relação ao trabalho e as frustrações que este provoca podem reduzir o seu nível de stress (Wolf & Finestone, 1986) e quanto maior satisfação profissional, menor o stress ocupacional, maior a auto-estima (Kohan & O’Connor, 2002), o comprometimento organizacional (Martinova *et al.*, 2002) e a minimização dos stressores resultantes da actividade policial (Dick, 2000; Zhao, He & Lovrich, 2002). Note-se que a satisfação no trabalho é difícil de definir, uma vez que é influenciada por factores internos e externos como por exemplo o salário, as relações com o superior, com os colegas e com a organização, natureza das tarefas, possibilidade de utilizar as capacidades pessoais, sentido de responsabilidade, reconhecimento, possibilidades de promoção, etc., conforme já referimos no Capítulo I (Francés, 1982; Martinez & Paraguay, 2003), Consiste num estado positivo ou agradável, numa atitude favorável ao trabalho, podendo resultar da percepção que o cidadão tem do papel da Polícia (Lim, Teo & See, 200; Yim & Schafer, 2009) e sendo protectora de depressão e consumo de substancias nos agentes (Kohan & Connor, 2002), independentemente dos anos se serviço por exemplo no patrulhamento (White *et al.*, 2010). A satisfação com o trabalho está também associada com o conceito de engagement, sendo este definido como oposto do *burnout*, um envolvimento energético e eficaz no trabalho e uma capacidade de lidar com as dificuldades do trabalho (Maslach & Leiter, 1997; Gonzalez-Roma *et al.*, 2006; Schaufeli & Bakker, 2003). Maslach e Leiter (1997) definem o *burnout* em termos de exaustão, desumanização e reduzida eficácia profissional, enquanto o *engagement* é

considerado um fenómeno positivo caracterizado por um estado de vigor ou energia, de envolvimento ou dedicação e de eficácia face ao *stress* profissional ou absorção, que se opõe às três dimensões negativas do *burnout*. O *engagement* refere-se então a um estado afetivo-cognitivo mais persistente que não é focalizado num objecto, evento ou situação específica, um conceito motivacional positivo relacionado com o trabalho e a vida, que é enfatizado pela força, devoção e absorção, componentes de natureza motivacional.. (Schaufeli & Bakker, 2003). O vigor corresponde a altos níveis de energia durante o trabalho, ao desejo de persistir nas tarefas mesmo perante as dificuldades. A dedicação implica elevados níveis de entusiasmo, compromisso, orgulho e desafio no trabalho, pois este tem significados para a pessoa. A absorção refere-se a altos níveis de concentração e de felicidade durante o desempenho da actividade profissional, tornando difícil deixar o trabalho porque se gosta da actividade (Schaufeli & Bakker, 2003). O *engagement* tem sido já estudado nos polícias, estando relacionado com a existência de recursos adequados ao desempenho profissional (Richardsen *et al.*, 2006), com a existência de trabalho emocional negativo menos intenso (Bechtold *et al.*, 2011), boa integração em equipas (Kisely *et al.*, 2010) e sensibilidade interpessoal (Margolis & Molinsky, 2008).

2. Metodologia

Relembramos que neste estudo empírico temos como objectivos conhecer e caracterizar os traços de personalidade do agente da PMP, bem como conhecer ao longo de 15 meses o seu estado psicológico em função da reestruturação em curso (medindo-o através os indicadores de stress, depressão e satisfação). Colocamos como hipóteses que estes agentes apresentarão os traços de personalidade referidos na literatura como típicos do polícia (Hipótese 1) e que apresentarão níveis de stress típicos da função policial, associados a uma alta motivação em função da reestruturação que lhes trará melhores recursos (Hipótese 2).

Descrevemos seguidamente os instrumentos e procedimentos utilizados no estudo empírico, para em seguida caracterizarmos a amostra de elementos da PMP.

2.1. Instrumentos e procedimentos

Como estratégia de recolha de dados optamos pela utilização de questionários pela facilidade de aplicação junto da amostra de elementos da PMP assim como pelo facto de, enquanto comandante desta força, utilizarmos um formato que garantisse o anonimato e confidencialidade dos resultados, facilitando ainda o estudo longitudinal. Construímos um questionário composto por vários grupos, correspondendo estes a instrumentos já existentes e que tentamos adaptar aos objectivos do nosso trabalho.

Tratando-se de um estudo longitudinal efectuado numa instituição como a PMP, começamos por solicitar uma autorização formal à CMP, instituição que tutela esta força policial e, após a respectiva autorização, iniciamos a sensibilização dos elementos policiais para o preenchimento do instrumento, explicando a pertinência do estudo e a inovação pelo facto de ser longitudinal. Preocupamo-nos também em, por ser uma instituição em que todos se conhecem, garantir o anonimato e confidencialidade, propondo a criação de um código pessoal, criado por cada elemento, para utilização nas diferentes fases de recolha. Em cada fase de recolha de dados os questionários foram distribuídos por um funcionário administrativo, e entregues depois de preenchidos numa caixa fechada. A abertura da caixa e a introdução dos dados foi efectuada por um investigador exterior ao trabalho, que depois de construir a base no software SPSS-17 (*Statistical Package for the Social Sciences*) a devolveu para análise estatística. Para facilidade da gestão dos códigos, nas fases dois e três da recolha, foi possível cada participante consultar a lista alfabética dos códigos utilizados para relembrar o seu. Contudo, prevendo a repetição de códigos, contemplamos na versão de cada recolha algumas questões sociodemográficas de caracterização mínima e não invasiva que permitissem não perder participantes por duplicação de código (ex: idade, número de filhos, ano de ingresso na PSP ou na PMP).

Para atingir os objectivos propostos, o plano de recolha foi efectuado da forma descrita no Quadro 109, podendo verificar-se que na Fase 1 temos não só os instrumentos de avaliação do stress, depressão, conflito e satisfação profissional, mas também a caracterização sociodemográfica e a avaliação das características de personalidade. Tendo posteriormente tido acesso ao questionário de *engagement*, consideramos que este seria útil para aplicação na fase final, como indicador complementar do estado psicológico dos participantes. As três fases de recolha foram estipuladas de acordo não só com o cronograma do trabalho na sua vertente académica (estudo longitudinal de uma tese de doutoramento sujeita a prazos) mas sobretudo tendo

em conta as modificações e o serviço efectuado pela PMP. Assim, tendo efectuado em Junho de 2008 o estudo de percepção sobre a PMP já descrito no capítulo anterior no âmbito dos resultados relativos ao Parque da Cidade, preparamos desde essa altura a selecção dos instrumentos a utilizar neste outro estudo empírico, considerando que em Abril de 2009 a estrutura interna da PMP estava devidamente estabilizada face às alterações de fundo introduzidas ao longo de 2008. As duas aplicações de inquéritos em 2010, nomeadamente em Fevereiro e em Julho, permitiram também analisar dois períodos distintos de actividade operacional: o primeiro com a actividade operacional diária sem grandes variações e a segunda após grandes operações policiais das quais destacamos a abertura do Rally de Portugal 2010, a semana académica da Queima da Fitas e a visita de Bento XVI ao Porto. Tínhamos programado ainda uma outra recolha em Abril de 2011, de modo ao estudo empírico durar 2 anos, mas decidimos desistir, não só porque a fase político-económica do país estava a modificar-se de forma nítida e com reflexos no tipo de dados recolhidos, mas também porque notamos grande saturação dos elementos da PMP para mais uma fase de recolha de dados (apresentaremos na caracterização da amostra a participação em cada fase da recolha, mas note-se que de 109 elementos policiais, 91 voluntariaram-se para o estudo e destes 78 completaram a primeira recolha sendo que apenas 35 completaram as recolhas todas). Consideramos por isso dispor em Junho de 2010 de dados interessantes e inovadores para uma reflexão crítica e limitamo-nos ao estudo longitudinal de três momentos e com um intervalo de 15 meses (de início de Abril de 2009 a fim de Junho de 2010).

Quadro 109. Plano da recolha de dados nas 3 fases (15 meses)

Dimensão avaliada	Abril 2009	Fevereiro 2010	Junho 2010
Sóciodemográfico	X	X (menor)	X (menor)
Percepção stress	X	X	X
Depressão	X	X	X
Conflito trabalho/família	X	X	X
Satisfação profissional	X	X	X
Burnout	X	X	X
Engagement	-	-	X
Personalidade (EPQ)	X	-	-
Procura de sensações	X	-	-
Impulsividade	X	-	-
Agressividade	X	-	-

Descrevendo os instrumentos utilizados (não apresentados em anexo por incluírem instrumentos de avaliação psicológico e com direitos de autor), no que se refere à caracterização sociodemográfica, incluímos questões relativas à idade, sexo, habilitações literárias, estado civil, existência e idade dos filhos, distância entre o local de residência e a PMP, meio de transporte utilizado para se deslocar para a PMP, existência de doenças diagnosticadas, regularidade da prática de exercício físico, anos de ingresso e de serviço na PSP e na PMP, sector de trabalho na PMP e categoria profissional. Análises estatísticas posteriores não revelaram a influência destas variáveis nos resultados obtidos e apenas as iremos considerar na caracterização da amostra. Optamos por apenas considerar estas variáveis sociodemográficas por reflectirem detalhes que já referimos no enquadramento teórico (ex: relação entre doenças e stress) e por nos permitem uma caracterização global dos participantes sem risco de quebra do anonimato, dado a PMP ser uma instituição de pequena dimensão.

Para avaliar a percepção do stress foi utilizada a *Perceived Stress Scale* (PSS, de Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983) adaptada por Mota Cardoso e colaboradores (2002). É constituída por 14 itens que avaliam o grau de stress percebido em situações ou acontecimentos de vida (ex: “No último mês com que frequência se sentiu incomodado com a ocorrência de acontecimentos inesperados?”), respondidos numa escala de “nunca” (valor 0) até “com muita frequência” (valor 4). A análise da consistência interna através do Alfa de Cronbach (Bryman & Cramer, 2003) revelou valores satisfatórios acima do recomendado 0.8 e até de outros estudos realizados com o mesmo instrumento (Quadro 110).

Quadro 110. Alfa de Cronbach para a *Perceived Stress Scale*

Percepção de stress	Alfa de Cronbach
PMP	0,909
Cohen, Kamarck & Mermelstein (1983)	0.840
Mota Cardoso <i>et al.</i> (2002)	0.863
Rodrigues (2008)	0.835
Melo (2009)	0.675
Martins (2010)	0,71

A avaliação da sintomatologia depressiva e respectiva intensidade foi efectuada através do *Beck Depression Inventory* (BDI, de Beck *et al.* 1961; Vaz Serra & Pio Abreu, 1973a, 1973b), versão portuguesa de Gorenstein e Andrade (1996). É uma das escalas

mais utilizadas, constituída por 21 itens que se referem a vários sintomas e atitudes (ex: para o Humor, desde “*Não me sinto triste*” até “*Sinto-me tão triste ou infeliz que não consigo suportar mais este estado*”) cuja intensidade varia desde um nível neutro até a um nível severo com avaliação entre 0 e 3 valores. A pontuação total oscila entre 0 e 63 valores e permite avaliar se existe sintomatologia depressiva. Os itens descrevem sintomas relativos a várias áreas e podem ser analisados individualmente ou agrupados (Coelho *et al.*, 1999; Gorenstein & Andrade, 1996, 1998; Gorenstein *et al.*, 1999) nas dimensões Afectiva (que inclui os itens estado de humor, insatisfação, ódio a si mesmo, crises de choro, irritabilidade e afastamento social), Cognitiva (pessimismo, sentimento de fracasso, culpabilidade, auto-acusações, distorção da imagem corporal e incapacidade de decisão), Motivacional (desejos suicidas e incapacidade de trabalhar), delirante (através do desejo de auto-punição), Física (fadiga e hipocondria) e Desvio funcional depressivo (perturbação de sono, perda de apetite, perda de peso, e diminuição da libido). A consistência interna (Quadro 111) apesar de algumas dimensões estarem abaixo dos valores recomendados, é elevada no instrumento global e superior até aos estudos de adaptação portuguesa.

Quadro 111. Alfa de Cronbach para o *Beck Depression Inventory*

Dimensões da Depressão	Alfa de Cronbach
Afectiva	0,819
Cognitiva	0,873
Motivacional	0,552
Delirante	0,697
Física	0,709
Desvio funcional depressivo	0,768
Total BDI	0,938
Gorenstein & Andrade (1996)	0.81
Gorenstein <i>et al.</i> (1999)	0.86
Marques (2010)	0,896
Wang, Andrade & Gorenstein (2005)	0,818

O conflito entre trabalho e família foi avaliado através do Survey Work-Home Interaction NijmeGen (SWING, Geurts *et al.*, 2005), adaptação em curso por Pereira (2009) e já aplicada a polícias por Martins (2010). Mede o conflito entre o trabalho e a família em ambas as direcções (trabalho-família e família-trabalho) e dimensões (positivo e negativo) e inclui 27 itens organizados em quatro dimensões: conflito trabalho-família negativo, que se refere a reacções negativas desenvolvidas no trabalho que perturbam o funcionamento em casa (ex: “*Sentir-se irritado em casa por causa das exigências no trabalho*”); conflito família-trabalho negativo, que corresponde a reacções

negativas desenvolvidas em casa que perturbam o funcionamento no trabalho (ex: “*Não desfrutar do trabalho por estar preocupado com um problema na família*”); conflito trabalho-família positivo, que se refere a reacções positivas desenvolvidas no trabalho que facilitam o funcionamento em casa (ex: “*Gerir melhor o tempo em casa por causa do como o faz no trabalho*”); e conflito família-trabalho positivo, que corresponde a reacções positivas desenvolvidas em casa que facilitam o funcionamento no trabalho (ex: “*Sentir mais auto-confiança no trabalho por ter a vida familiar bem organizada*”). As opções de resposta variam entre “*nunca*” (0 valores) e “*sempre*” (3 valores). A análise da consistência interna (Quadro 112) revelou valores bons e acima do recomendado por Bryman e Cramer (2003) e de outros estudos.

Quadro 112. Alfa de Cronbach para o <i>Survey Work-Home Interaction Nijmegen</i>				
Estudos \ Dimensão	Conflito trabalho-família negativo	Conflito família-trabalho negativo	Conflito trabalho-família positivo	Conflito família-trabalho positivo
PMP	0,944	0,935	0,908	0,916
Geurts <i>et al.</i> (2005)	0,84	0,75	0,75	0,81
Pereira (2009)	0,85	0,73	0,87	0,84
Martins (2010)	0,80	0,61	0,76	0,81

A satisfação com o trabalho foi avaliada através do Questionário de Satisfação com o Trabalho (Pais Ribeiro & Maia, 2002), sendo constituído por 24 itens com opção de resposta que varia de “*discorda totalmente*” (valor 1) a “*concorda totalmente*” (valor 6), avaliando seis dimensões: segurança com o futuro da profissão (ex: “*A minha profissão é uma profissão com segurança para o futuro*”), apoio da hierarquia (ex: “*O meu chefe directo dá-me todo o apoio de que preciso*”), reconhecimento pelos outros do trabalho realizado (ex: “*As pessoas reconhecem quando faço as coisas bem feitas*”), condições físicas do trabalho (ex: “*As condições de trabalho do meu serviço são confortáveis*”), relação com colegas (ex: “*A minha relação com os colegas é boa*”) e satisfação com a profissão (ex: “*A minha profissão dá-me oportunidades de promoção*”), existindo ainda uma nota total. Os valores da consistência interna (Quadro 113) revelam valores estatisticamente bons para todas as dimensões.

Quadro 113. Alfa de Cronbach para o Questionário de Satisfação com o Trabalho

Dimensão Estudo	Segurança Futuro	Apoio Hierarquia	Reconhecimento	Condições Físicas	Relação colegas	Satisfação profissão	Total Satisfação
PMP	0,891	0,864	0,881	0,898	0,860	0,854	0,949
Ferreira (2008)	0,49	0,74	0,70	0,92	0,63	0,72	0,84

O *burnout* foi avaliado através do *Maslach Burnout Inventory* (MBI, de Maslach & Jackson, 1997), versão traduzida por Mendes (2005) para um estudo com polícias e posteriormente utilizada por Oliveira (2008) e por Martins (2010) também com polícias. O MBI é o instrumento mundialmente mais utilizado para avaliação do *burnout*, sendo constituído por 22 itens cujas opções de resposta se encontram formuladas numa escala que varia entre “*nunca*” (0 valores) e “*todos os dias*” (6 valores). Inclui as dimensões exaustão emocional (ex: “*Sinto-me emocionalmente esgotado pelo meu trabalho*”), cinismo (ex: “*Tornei-me mais insensível para com as pessoas desde que comecei a exercer esta profissão*”) e realização pessoal (ex: “*Sinto-me com muita energia*”). A análise da consistência interna (Quadro 114) revelou valores adequados, embora ligeiramente inferiores para a despersonalização, tradicionalmente menor noutros estudos.

Quadro 114. Alpha de Cronbach para o *Maslach Burnout Inventory*

Estudos	Dimensão	Exaustão Emocional	Cinismo	Realização Pessoal
PMP		0,941	0,778	0,918
Maslach & Jackson (1997)		0,90	0,79	0,71
Oliveira (2008)		0,88	0,60	0,76
Martins (2010)		0,83	0,59	0,81

O *engagement* foi avaliado pela *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES, de Schaufeli & Bakker, 2003; versão portuguesa de Schaufelli *et al.*, 2002; Picado & Marques Pinto, 2011). É constituída por 17 itens cujas opções de resposta variam entre “*nunca*” (0 valores) e “*todos os dias*” (6 valores), organizados em três dimensões: vigor (ex: “*Quando me levanto de manhã apetece-me ir trabalhar*”), dedicação (ex: “*Acho que o meu trabalho tem muito significado e utilidade*”) e absorção (ex: “*O tempo passa a voar quando estou a trabalhar*”). A consistência interna (Quadro 115) apresentou valores bons e superiores aos de outros estudos nacionais.

Quadro 115. Alpha de Cronbach para a *Utrecht Work Engagement Scale*

Estudos	Dimensão	Vigor	Dedicação	Absorção
	PMP			
		0,895	0,928	0,864
Schaufeli & Bakker (2003)		0,93	0,92	0,93
Teixeira (2011)		0,773	0,872	0,767
Picado & Marques Pinto (2011)		0,67	0,66	0,56

No que se refere à avaliação dos traços de personalidade, utilizamos o *Eysenck Personality Questionnaire Short Scale* (EPQ-SS, de Eysenck & Eysenck, 1996), utilizado por Oliveira (2008) num estudo com polícias. É constituído por 48 itens de resposta dicotómica (sim ou não), organizados em quatro dimensões: o psicoticismo remete para tendências agressivas, egocentrismo, individualismo, impulsividade ou anti-socialidade (ex: “*Prefere fazer as coisas à sua maneira em vez de se deixar guiar pelas regras*”); a extroversão está associada á sociabilidade, assertividade ou procura de sensações (ex: “*É uma pessoa bastante animada*”); o neuroticismo está associado à ansiedade, depressão, culpa, irracionalidade ou timidez (ex: “*Considera-se uma pessoa preocupada*”; e a sinceridade que traduz a desejabilidade social, o conformismo ou a dissimulação (ex: “*Todos os seus hábitos são bons ou desejáveis*”). Tem sido alvo de muitos estudos de avaliação psicométrica (Quadro 116) e os valores encontrados neste estudo são por vezes inferiores ao recomendado por Bryman e Cramer (2003), mas reflectindo a tendência de outros estudos nomeadamente no que se refere aos baixos valores para a dimensão psicoticismo.

Quadro 116. Alpha de Cronbach para o *Eysenck Personality Questionnaire Short Scale*

Estudos	Dimensão	Psicoticismo	Extroversão	Neuroticismo	Sinceridade
	PMP	0,395	0,704	0,821	0,843
Eysenck & Eysenck (1996)		0,62	0,88	0,84	0,77
Ortet i Fabregat <i>et al.</i> (1997)		0,65	0,80	0,82	0,71
Francis, Philipchalk & Brown (1991)		0,31	0,84	0,79	0,66
Francis, Christopher & Ziebertz (2006)		0,41	0,85	0,81	0,63
Oliveira (2008)		0,56	0,83	0,83	0,70

No que se refere à impulsividade, foi utilizada a *Barrat Impulsiveness Scale* (BIS-11, de Patton, Stanford & Barratt, 1995), na versão utilizada por Oliveira (2008) num estudo com polícias. É constituída por 30 itens que descrevem formas habituais de

agir, variando de “*nunca ou raramente*” (valor 1) até “*quase sempre*” (valor 4), e embora exista um valor total, estão agrupados nas dimensões: impulsividade motora (ex: “*Ando e mexo-me de forma rápida*”), impulsividade por falta de atenção (ex: “*Quando estou a pensar em algo deixo-me distrair por outros pensamentos*”) e impulsividade por falta de Planeamento (ex: “*Estou mais interessado no presente do que no futuro*”). A consistência interna (Quadro 117) revelou valores algo baixos, mas coerentes com os de outros estudos.

Quadro 117. Alfa de Cronbach para a *Barrat Impulsiveness Scale*

Estudo \ Dimensão	Impulsividade por falta de planeamento	Impulsividade motora	Impulsividade por falta de atenção	Total Impulsividade
PMP	0,663	0,683	0,400	0,816
Patton, Stanford & Barrat (1995)	-	-	-	0,80
Corcoran & Fischer (2000)	-	-	-	0,79-0,83
Romeiro, Almeida & Horta (2006)	0,516	0,529	0,330	0,706
Oliveira (2008)	0,63	0,67	0,51	0,80

Relativamente á avaliação da agressividade, foi utilizado o *Aggression Questionnaire* (AQ, de Buss & Perry, 1992), na versão utilizada por Oliveira (2008) num estudo com polícias. É constituído por 29 itens, avaliados de “*nada*” (valor 1) até “*muito*” (valor 5) e, apesar do resultado total, pode ser agrupado nas dimensões: agressividade física (ex: “*Se me provocarem bastante, posso bater noutra pessoa*”), agressividade verbal (ex: “*Os meus amigos dizem que gosto de discutir*”), irritabilidade (ex: “*Tenho dificuldades em controlar o meu feitio*”) e hostilidade (ex: “*Às vezes sinto-me roído de inveja*”). No que se refere à consistência interna (Quadro 118), apesar do valor total ser elevado, algumas dimensões apresentam valores baixos, mas coerentes com outros estudos.

Quadro 118. Alfa de Cronbach para o *Aggression Questionnaire*

Estudo \ Dimensão	Agressividade física	Agressividade verbal	Irritabilidade	Hostilidade	Total Agressividade
PMP	0,729	0,539	0,530	0,690	0,908
Buss & Perry (1992)	0,85	0,72	0,83	0,77	-
Simões (1993)	0,80	0,60	0,81	0,73	-
Oliveira (2008)	0,70	0,55	0,81	0,76	0,88

Por fim, no que se refere à procura de sensações, foi utilizada a *Sensation Seeking Scale - V* (SSS-V, de Zuckerman, 1994), traduzida por Mendes (2005) e usada por este e por Oliveira (2008) num estudo com polícias. Esta escala é uma das mais utilizadas para avaliação deste traço de personalidade. É constituída por 40 itens com resposta de tipo A ou B (escolha forçada em que cada resposta traduz a presença ou ausência do traço), agrupados em quatro dimensões: procura de emoção e aventura, que visa avaliar o desejo de participar em desportos ou outras actividades que envolvam risco ou velocidade (ex: “*Por vezes gosto de fazer coisas um pouco arriscadas*”); procura de experiências, que avalia a procura de experiências mentais e sensoriais, o desejo de viajar e a procura de um estilo de vida não conformista (ex: “*Gosto de experimentar comidas que nunca provei*”); desinibição, que tem a ver com o desejo de desinibição social e sexual (ex: “*Gosto de experiências e sensações novas e excitantes, mesmo que sejam um pouco assustadoras, pouco convencionais ou ilegais*”); e intolerância ao aborrecimento, que expressa a aversão à repetição, rotina e monotonia (ex: “*Aborreço-me de ver sempre as mesmas caras*”). Atendendo às inúmeras aplicações desta escala, quer Deditius-Island e Caruso (2002), quer Zuckerman (1994) apresentaram valores mínimos e máximos dos alfas de Cronbach encontrados para cada dimensão, tendo-se verificado que os valores da nossa amostra, apesar de serem abaixo do recomendando, encontram-se nos intervalos propostos, excepto a desinibição que é ligeiramente inferior (Quadro 119).

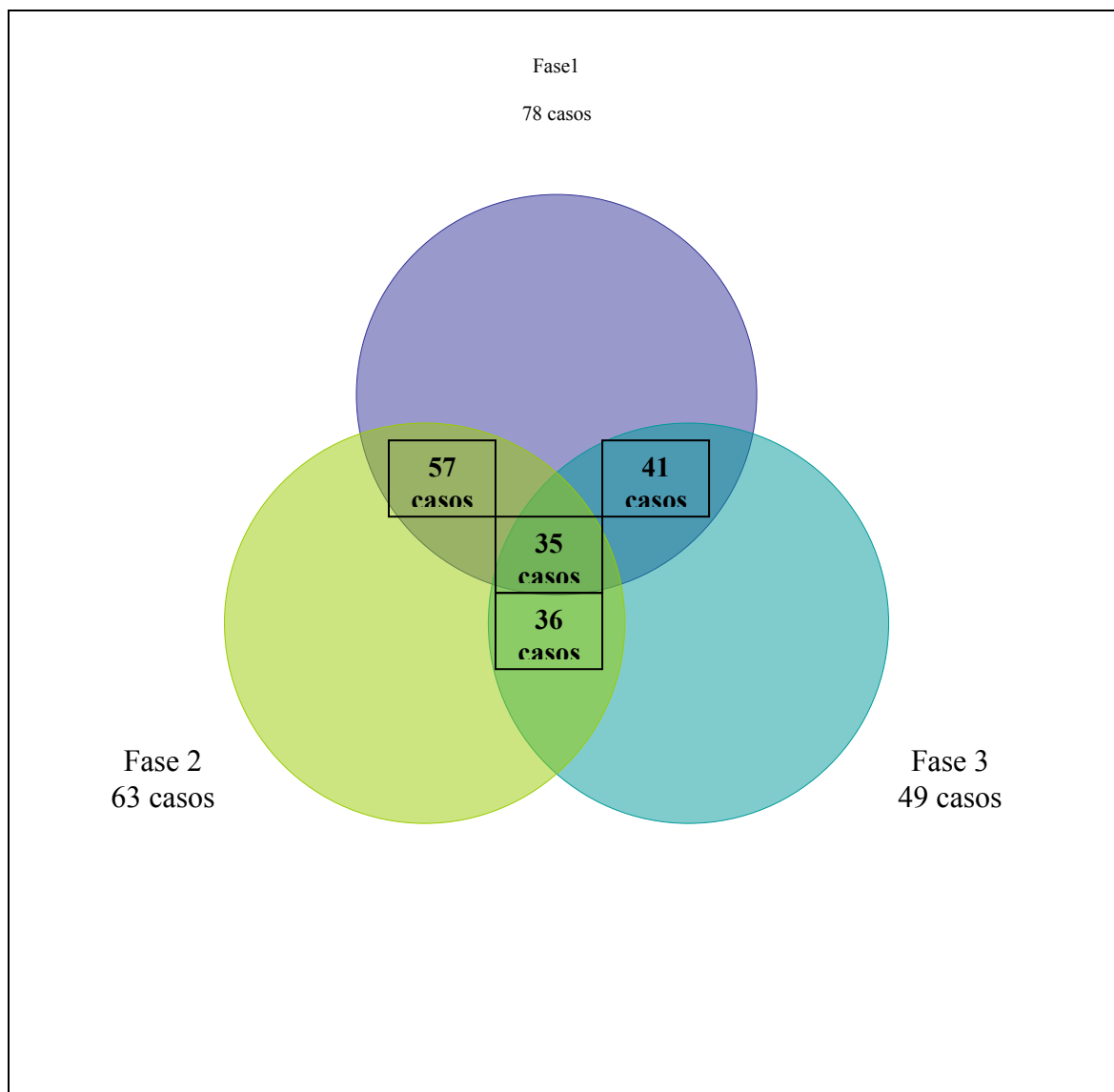
Quadro 119. Alpha de Cronbach para a *Sensation Seeking Scale-V*

Estudo	Dimensão	Emoção e Aventura	Procura Experiências	Desinibição	Intolerância Aborrecimento	Total Procura Sensações
PMP		0,765	0,585	0,432	0,519	0,697
Deditius-Island & Caruso (2002)		0,56 - 0,83	0,40 - 0,89	0,48 - 0,79	0,17 - 0,88	0,39 - 0,85
Zuckerman (1994)		0,77 - 0,82	0,61 - 0,67	0,74 - 0,78	0,56 - 0,65	0,83 - 0,86
Moreira (2008)		0,74	0,52	0,65	0,46	0,76
Oliveira (2008)		0,77	0,51	0,61	0,54	0,79
Costa (2008)		0,72	0,62	0,56	0,41	0,75
Melo (2009)		0,656	0,596	0,620	0,181	0,768

2.2. Caracterização da amostra

Atendendo ao carácter longitudinal do estudo, apresentamos seguidamente a distribuição dos participantes por fase do estudo (Figura 31), tendo recolhido dados de um total de 91 participantes diferentes. Contudo, a sua distribuição por fases de recolha correspondeu a um número máximo de 78 (Fase 1) e mínimo de 49 (Fase 3). A combinação das três fases implicou um número de apenas 35 participantes, enquanto a combinação do início e fim implicou a participação de apenas 41 participantes.

Figura 31. Distribuição dos participantes por fases da recolha de dados



Dado o reduzido número de participantes que estiveram presentes no total da recolha de dados e pela possível identificação dos mesmos, optamos por efectuar a caracterização da amostra na sua totalidade de participantes diferentes, ou seja, 91 casos. Assim, no que se refere à idade, esta varia entre 32 e 57 anos, apresentando uma média de 44 anos (Quadro 120). O tempo de serviço na PSP varia de 10 a 31 anos com um valor de médio de 20 anos, enquanto o tempo de serviço na PMP varia de 1 a 19 anos, com uma média de quase 8 anos.

Quadro 120. Distribuição por idade e tempo de serviço

	Mínimo	Máximo	Média	DP
Idade	32	57	44,26	6,439
Anos de serviço na PSP	10	31	20,42	6,147
Anos de serviço na PMP	1	19	7,55	5,623

No que se refere às restantes características sociodemográficas (Quadro 121) verifica-se que a amostra é predominantemente do sexo masculino (95%), tem como habilitações até ao 9º ano (54%) ou até ao 12º ano (42%), é casada (79%), com filhos (87%) com idades equitativamente distribuídas entre os 1-10 anos, 11-18 anos ou mais de 18 anos, e reside entre 5 a 20 km afastado do local do trabalho (49%). Desloca-se sobretudo em viatura ou transporte público, pratica exercício físico regularmente (91%), sobretudo dentro da PMP e posicionam-se na categoria profissional de agente ou agentes principal (91%). Note-se que em cada característica foram encontrados entre 5 e 16 participantes que não responderam.

Quadro 121. Distribuição por características sociodemográficas

		Frequência	Porcentagem válida
Sexo	Masculino	82	95,3
	Feminino	4	4,7
Habilitações	Até ao 9º ano	42	53,8
	Até ao 12º ano	33	42,3
	Frequência universitária	1	1,3
	Licenciatura	2	2,6
Estado civil	Solteiro	8	10,4
	Casado ou em união de facto	61	79,2
	Separado, divorciado ou viúvo	8	10,4
Tem filhos	Sim	68	87,2
	Não	10	12,8
Idade dos filhos	menos de 1 ano	2	
	entre 1 e 10 anos	29	
	entre 11 e 18 anos	25	
	mais de 18 anos	27	
Residência	Cidade do Porto	8	10,7
	Menos de 5 km da PMP	6	8,0
	Entre 5 e 20 km da PMP	37	49,3
	Entre 21 e 50 km da PMP	18	24,0
	Mais de 50 km da PMP	6	8,0
Deslocação para trabalho	a pé	1	
	viatura própria	53	
	transporte publico	36	
	bicicleta	4	
Doença diagnosticada	Sim	11	14,5
	Não	65	85,5
Pratica exercício físico regularmente	Sim	71	91,0
	Não	7	9,0
Faz exercício	Dentro PMP	46	
	Fora PMP	25	
Categoria profissional	Agente ou Agente Principal	71	91,0
	Chefe, Sub-chefe ou Oficial	7	9,0

É importante notar que os 35 participantes que integraram a amostra do estudo longitudinal se inserem nas categorias dominantes de cada característica, não tendo sido encontradas diferenças significativas em função destas características nas variáveis em estudo.

Terminada a caracterização da amostra, apresentamos no ponto seguinte a análise e discussão dos resultados.

3. Resultados

Iremos seguidamente apresentar os principais resultados obtidos, discutindo-os e tendo em consideração o contexto policial e as reformulações efectuadas na PMP ao longo do período de recolha. Para melhor compreendermos os resultados encontrados, decidimos organizar a apresentação numa sequência que traduz e compara a sequência das três fases de recolha longitudinal:

- primeiro consideraremos para variável em estudo a recolha efectuada nas 3 fases, considerando que em cada uma temos amostras diferentes.
- em segundo lugar efectuaremos para a amostra que foi abrangida nas 3 fases (35 participantes) uma comparação dos 3 momentos de recolha.
- em terceiro e último lugar, consideraremos a comparação entre o primeiro e terceiro momento, pois há diferenças que podem ter sido reveladas num espaço de tempo mais alargado (total de 41 participantes).

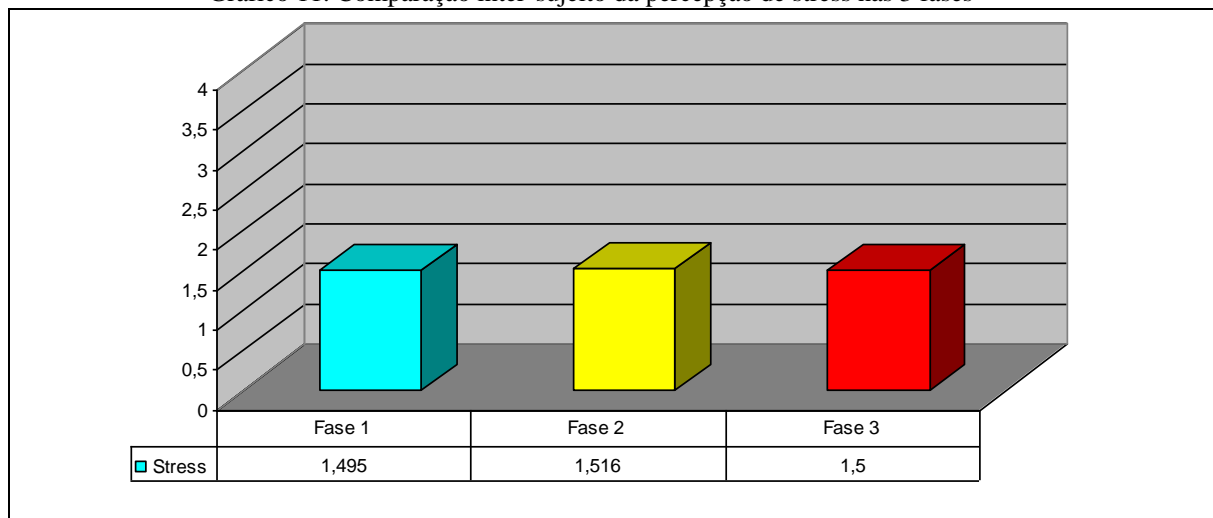
As análises efectuadas são então de tipo descritivo no que se refere às fases de recolha e de tipo comparativo com análise estatística no que se refere aos momentos.

Começando pela análise descritiva, e no que se refere à percepção de stress global (Quadro 122 e Gráfico 11), verificamos que apresenta valores reduzidos (valores médios de 1.5 numa escala de 0 a 4 pontos possíveis). Comparando com o estudo de Melo (2009) efectuado com elementos da GNR em missões de paz, estes apresentam ainda valores inferiores, enquanto os elementos de forças policiais estudados por Gonçalves (2012) apresentam valores superiores. Considerando as três fases de recolha, são apresentadas variações mínimas com tendência crescente (note-se que não efectuamos testes estatísticos de comparação entre as fases por uma parte da amostra ser a mesma e outra parte ser diferente. Atendendo ao carácter longitudinal do estudo, reservamos a análise estatística para a comparação intra-sujeito).

Quadro 122. Comparação inter-sujeito da percepção de stress nas 3 fases

Percepção de stress	N	Mínimo (0)	Máximo (4)	Média	Desvio Padrão
Fase 1	78	0,07	3,14	1,495	0,562
Fase 2	63	0,36	3,14	1,516	0,590
Fase 3	49	0,29	2,79	1,500	0,506
Melo (2009)	70	0	1,79	0,838	-
Gonçalves (2012)	856	0	2,86	1,8	-

Gráfico 11. Comparação inter-sujeito da percepção de stress nas 3 fases



No que se refere á comparação intra-sujeito nos três momentos²¹ de recolha (Quadro 123 e Gráfico 12), verificamos que apesar de não existirem diferenças estatisticamente significativas, o momento dois apresenta um ligeiro pico, havendo tendência para um aumento ao longo dos três momentos, tal como se verificou na comparação inter-sujeitos.

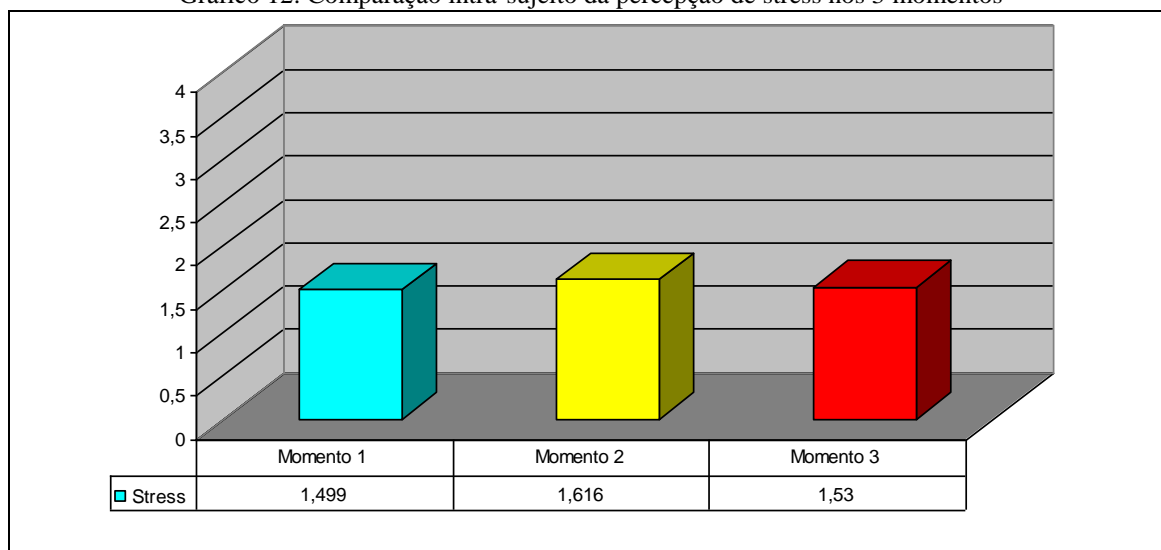
Quadro 123. Comparação intra-sujeito da percepção de stress nos 3 momentos (media e desvio padrão)

	Momento 1	Momento 2	Momento 3	<i>Chi-square Friedman</i>	<i>p</i>
Percepção de stress	1,499 (0,545)	1,616 (0,627)	1,530 (0,478)	1,000	0,607

* $p \leq 0.005$ ** $p \leq 0.010$ *** $p \leq 0.001$

²¹ Para facilitar a distinção, utilizaremos como designação “fase” quando nos referirmos à comparação inter-sujeitos, ou seja, aos três períodos de recolha no qual participaram diferentes sujeitos, independentemente de terem participado no estudo longitudinal completo. Utilizaremos a designação “momento” para nos referirmos à comparação intra-sujeito, ou seja, considerando apenas os sujeitos que participaram nos três ou dois períodos da análise longitudinal.

Gráfico 12. Comparação intra-sujeito da percepção de stress nos 3 momentos



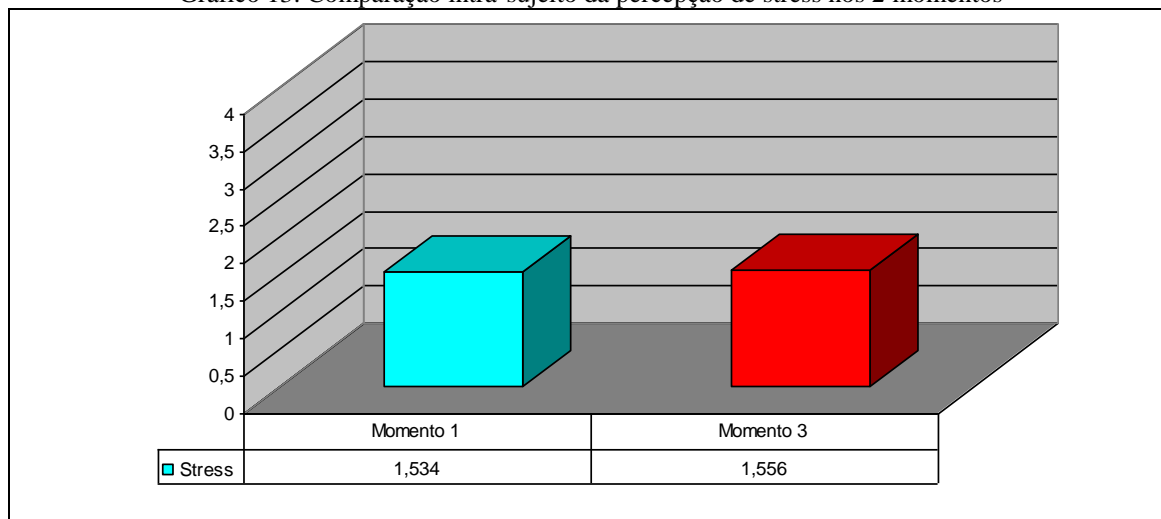
Por fim, ainda na comparação intra-sujeitos, mas agora centrada apenas no primeiro e último momento (Quadro 124 e Gráfico 13) verificamos que também não existem diferenças estatisticamente significativas, mantendo-se a tendência para um ligeiro aumento.

Quadro 124. Comparação intra-sujeitos da percepção de stress nos 2 momentos (media e desvio padrão)

	Momento 1	Momento 3	<i>p</i> <i>Wilcoxon Signed Ranks</i>
Percepção de stress	1,534 (0,552)	1,556 (0,485)	0,946

* $p \leq 0.005$ ** $p \leq 0.010$ *** $p \leq 0.001$

Gráfico 13. Comparação intra-sujeito da percepção de stress nos 2 momentos



Avançando agora para a análise do estado depressivo (Quadro 125 e Gráficos 14 e 15), verificamos que apresenta valores muito reduzidos tendo em atenção a pontuação máxima de cada dimensão. O total do valor da depressão situa-se muito abaixo do ponto de corte de 12 valores sugerido por Gorenstein e Andrade (1998), variando entre 4 e quase 6 pontos. Quando avaliamos os resultados da depressão ao longo do nosso estudo inferimos que houve uma progressiva diminuição à medida que caminhamos para a fase 3. A regressão de mais de 1,5 numa escala 0-10 pode ser considerada pertinente e comparando estes resultados com os de sujeitos de grupos de controle ou normativos estudados por Vaz Serra, Patto e Lima (1976) e por Wang, Andrade e Gorenstein (2005), verificamos assim que se situam abaixo dos valores encontrados nestes estudos. Associamos esta diminuição à melhoria das condições de desempenho da actividade profissional e ao reconhecimento público das tarefas, bem como à assumpção de novas tarefas e a maior visibilidade da PMP.

Quadro 125. Comparação inter-sujeito das dimensões da depressão nas 3 fases

Dimensões (mínimo-máximo)		N	Mínimo	Máximo	Média	DP
Afectivo (0-18)	Fase 1	77	0	9	1,61	2,255
	Fase 2	63	0	9	1,43	1,957
	Fase 3	48	0	8	1,44	2,153
Cognitivo (0-18)	Fase 1	77	0	9	1,51	2,263
	Fase 2	63	0	7	1,27	1,789
	Fase 3	48	0	8	1,00	1,845
Motivacional (0-6)	Fase 1	77	0	5	0,31	0,730
	Fase 2	63	0	1	0,21	0,408
	Fase 3	48	0	1	0,15	0,357
Delirante (0-3)	Fase 1	77	0	3	0,26	0,571
	Fase 2	63	0	3	0,22	0,580
	Fase 3	48	0	2	0,15	0,412
Físico (0-6)	Fase 1	77	0	4	0,84	0,988
	Fase 2	63	0	3	0,56	0,799
	Fase 3	48	0	3	0,54	0,771
Desvio (0-12)	Fase 1	77	0	8	1,32	1,780
	Fase 2	63	0	6	1,08	1,649
	Fase 3	48	0	4	0,98	1,391
Total Depressão (0-63)	Fase 1	77	0	30	5,86	6,820
	Fase 2	63	0	22	4,76	5,482
	Fase 3	48	0	22	4,25	5,759
Vaz Serra, Patto & Lima (1976)		300			17.69	-
Wang, Andrade & Gorenstein (2005)		208			6.74	5.98

Gráfico 14. Comparação inter-sujeito das dimensões da depressão nas 3 fases

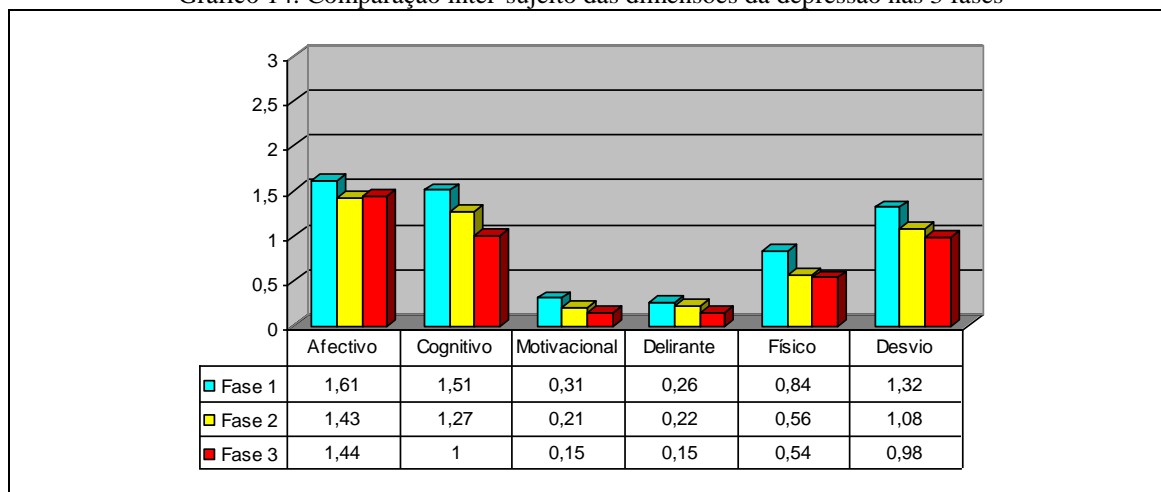
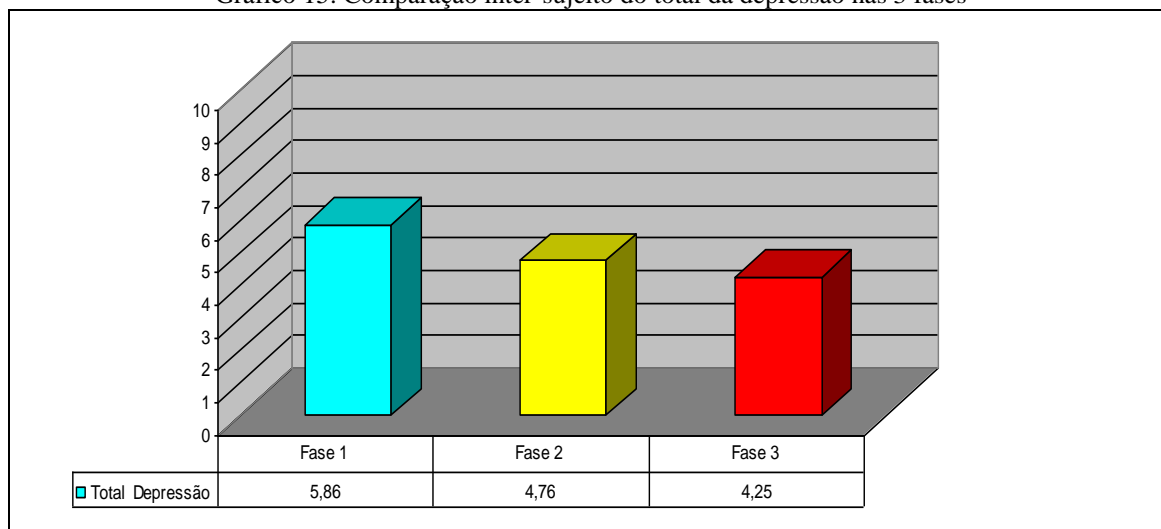


Gráfico 15. Comparação inter-sujeito do total da depressão nas 3 fases



Os resultados da comparação intra-sujeitos nos três momentos (Quadro 126 e Gráficos 16 e 17) não apresentam diferenças significativas, excepto para a componente motivacional, que decresce no momento 3.

Quadro 126. Comparação intra-sujeitos da depressão nos momentos 1, 2 e 3

	Momento 1	Momento 2	Momento 3	Chi-square Friedman	<i>p</i>
Afectivo	1,24 (2,001)	1,38 (1,633)	1,21 (1,981)	0,101	0,951
Cognitivo	1,53 (2,537)	1,26 (1,675)	0,82 (1,566)	2,508	0,285
Motivacional	0,18 (0,387)	0,26 (0,448)	0,09 (0,288)	6,000	0,050*
Delirante	0,21 (0,479)	0,18 (0,387)	0,09 (0,288)	3,000	0,223
Físico	0,68 (0,878)	0,59 (0,821)	0,50 (0,788)	0,769	0,681
Desvio	1,09 (1,676)	1,18 (1,834)	0,74 (1,189)	4,225	0,121
Total Depressão	4,91 (6,524)	4,85 (5,124)	3,44 (4,974)	3,836	0,147

* $p \leq 0.005$ ** $p \leq 0.010$ *** $p \leq 0.001$

Gráfico 16. Comparação intra-sujeitos das dimensões da depressão nos momentos 1, 2 e 3

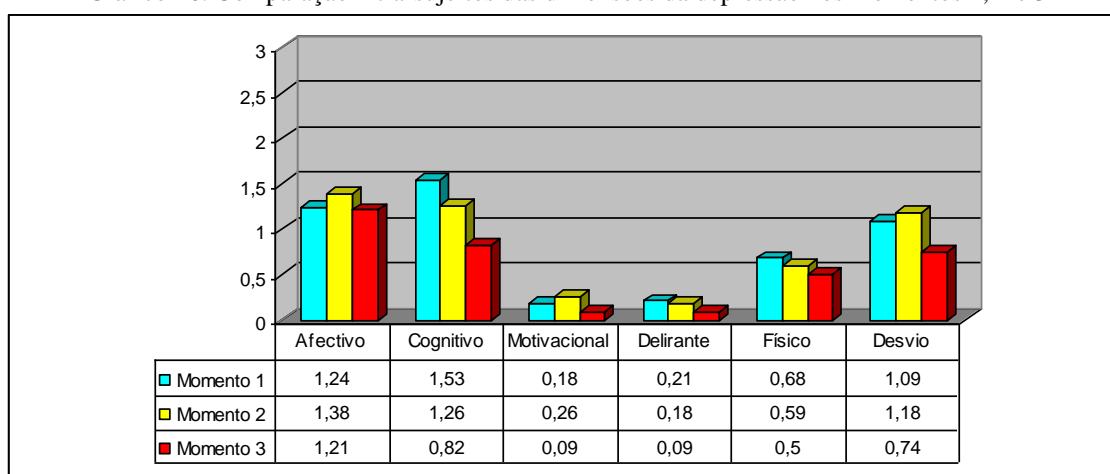
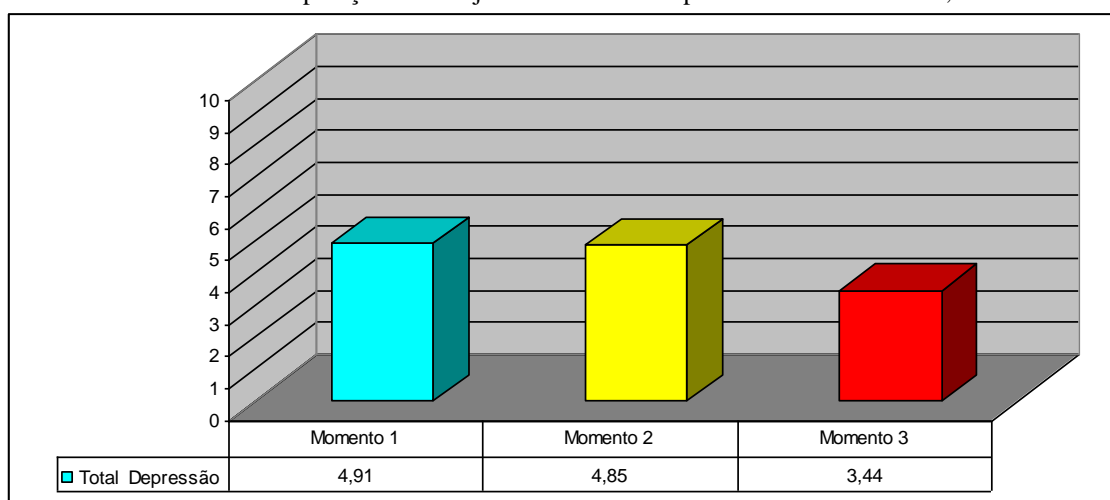


Gráfico 17. Comparação intra-sujeitos do total da depressão nos momentos 1, 2 e 3



Quando comparados os momentos 1 e 3 as variáveis apresentam decréscimo geralmente significativo (Quadro 127 e Gráfico 18 e 19). Relativamente ao total de depressão o abaixamento do valor de 6 para 4 é estatisticamente significativo.

Quadro x. Comparação intra-sujeitos das dimensões da depressão nos momentos 1 e 3			
	Momento 1	Momento 3	<i>p</i> <i>Wilcoxon Signed Ranks</i>
Afectivo	1,63 (2,415)	1,43 (2,206)	0,309
Cognitivo	1,70 (2,574)	0,95 (1,648)	0,040*
Motivacional	0,38 (0,868)	0,15 (0,362)	0,035*
Delirante	0,23 (0,480)	0,13 (0,335)	0,102
Físico	0,80 (0,939)	0,53 (0,784)	0,071
Desvio	1,27 (1,768)	0,83 (1,238)	0,030*
Total Depressão	6,00 (7,487)	4,00 (5,458)	0,008**

* $p \leq 0.005$ ** $p \leq 0.010$ *** $p \leq 0.001$

Gráfico 18. Comparação intra-sujeitos das dimensões da depressão nos momentos 1 e 3

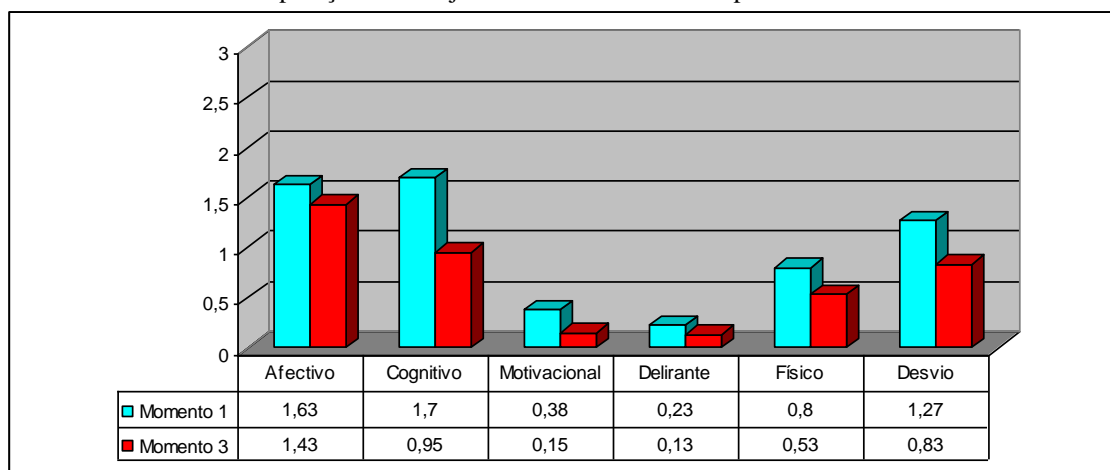
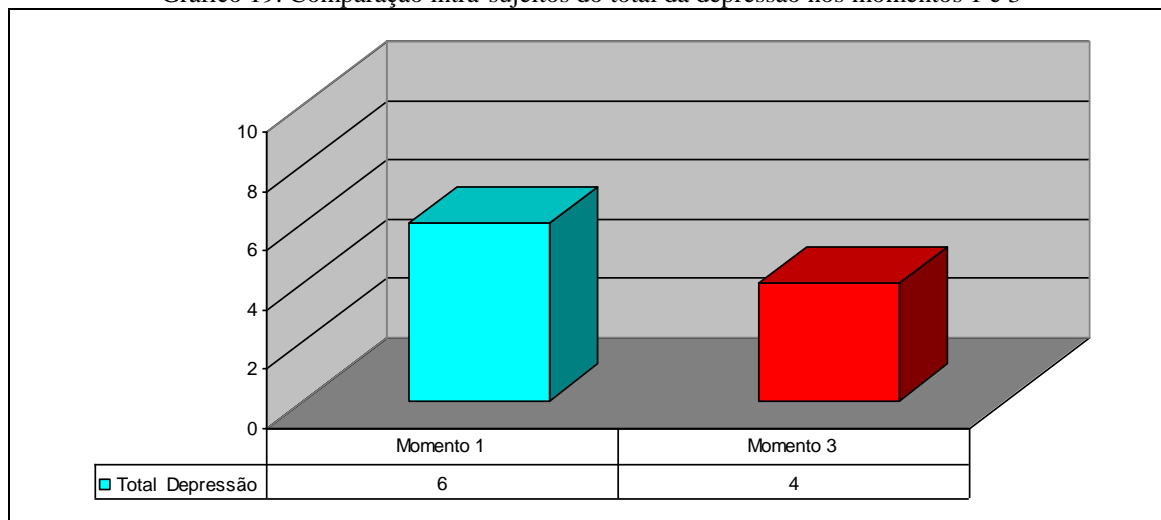


Gráfico 19. Comparação intra-sujeitos do total da depressão nos momentos 1 e 3



O estado do conflito trabalho-família e família-trabalho permite-nos aferir até que ponto as duas realidades podem inter cruzar-se e exercerem intervenção bidireccional (Quadro 128 e Gráfico 20). Seguimos a perspectiva tripartida desenvolvida por Greenhouse e Beutell (1985) no que se refere ao tempo, *distress* e padrões comportamentais associados ao conflito trabalho-família-trabalho. Para o autor, o factor tempo pode assumir uma importância fulcral pois a sua incorrecta gestão interfere directamente com a relação indicada. No caso da PMP o sistema de turnos e a realização de serviços remunerados altera as rotinas familiares. Por um lado temos o serviço de polícia que exige uma elevada flexibilidade na gestão do tempo e, por outro lado, a estrutura familiar que requer maiores períodos de presença em tempos “úteis”. A título exemplificativo o início de turno às 07.00 impede de levar os filhos à escola, sobrecarregando o cônjuge os parentes próximos nessas tarefas. Esta situação agudiza-se para os casos de famílias monoparentais. Ao longo do estudo verificamos que alguns agentes sentem “frustração” por durante vários dias o seu grau de interacção com os filhos ser praticamente nulo (sair cedo de casa e chegar tarde). Relativamente ao *distress* o autor releva a importância do desgaste, cansaço e ansiedade do indivíduo provocado pelo trabalho e na sua transposição para os contextos de vida familiar. No caso da PMP por se tratar, como vimos no Capítulo I, de um corpo policial com funções administrativas esta componente será necessariamente menos relevante quando comparada com a PSP ou GNR. Contudo, a sobreposição de serviços ordinários e extraordinários, as longas permanências em operações policiais específicas contribuem também para o aumento do cansaço. Por último, relativamente aos padrões comportamentais, salientamos o conflito entre os papéis que o indivíduo desenrola no ambiente profissional e aqueles que é esperado desenvolver em contexto familiar. Por outras palavras, e recorrendo ao exemplo da PMP, o agente desenvolve determinados papéis profissionais marcadamente talhados por uma relação de imposição de condutas. É uma tarefa de exercício de autoridade e com pouca margem de negociação ou mediação. No contexto familiar os papéis desempenhados quase sofrem uma inversão. Este conflito latente de papéis poderá aumentar significativamente os conflitos com as necessárias repercussões na relação família-trabalho-família.

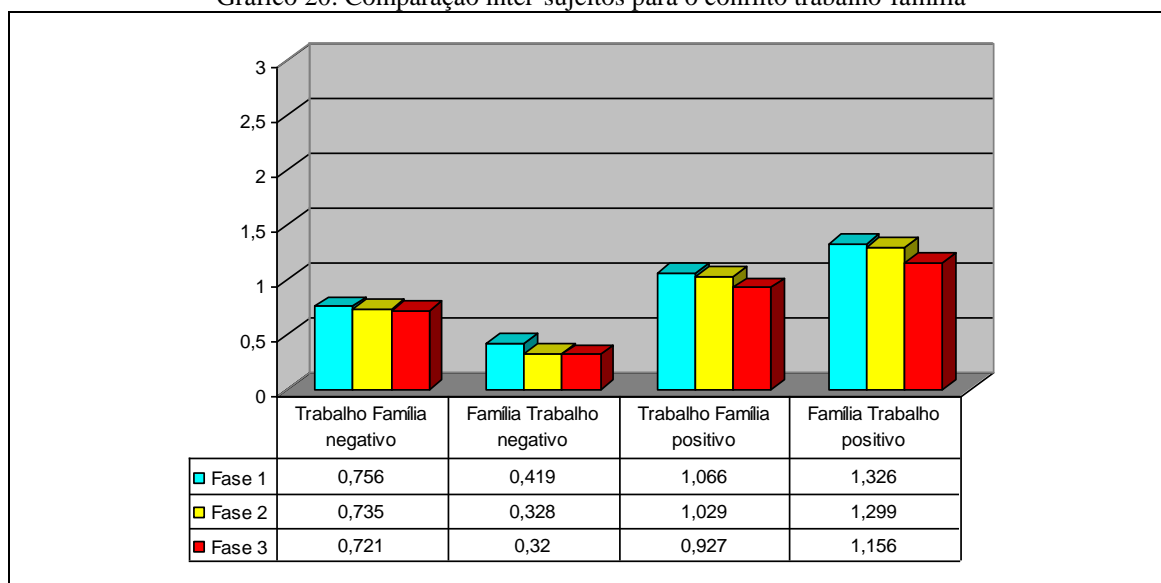
Sobre os resultados obtidos no conflito “trabalho-na-família” negativo tem tendência geral de regressão ao longo das fases. Quando comparado com a escala utilizada (0-3) o valor aproxima-se da unidade. Não sendo um valor significativo não

deixa de evidenciar que as duas realidades não são estanques. No que concerne ao conflito família-no-trabalho ele também regride ao longo do estudo e para valores inferiores aos registados anteriormente. A influência da família no trabalho é menor que a do trabalho na família. Em certa medida os dados obtidos contrariam o senso comum uma vez que a alteração da estabilidade familiar, seja por factores relacionais ou por situações temporais (ex: doenças), permitiriam supor uma maior representatividade estatística. Por sua vez a influência positiva trabalho-família apresenta valores ainda baixos mas com maior impacto que os factores negativos. A estabilidade profissional é tradicionalmente associada a uma maior tendência para desenvolvimento de atitudes positivas relativamente aos pares. Mais representativa é a influência positiva que a família exerce no trabalho. Os valores apresentados são os mais altos quando comparados com as demais categorias. Genericamente a comparação entre fases permite concluir pela diminuição da importância das influências trabalho-família-trabalho entre o início e fim do estudo. Tomando como comparação um estudo efectuado por Martins (2010) com elementos da PSP colocados numa cidade do interior do país, é de notar que a interferência entre estas duas esferas é menor do que na nossa amostra, sugerindo que o tipo de vida de uma grande cidade apresenta características diferentes.

Quadro 128. Comparação inter-sujeitos para o conflito trabalho-família

		N	Mínimo (0)	Máximo (3)	Média	DP
Trabalho Família negativo	Fase 1	78	0	2,22	0,756	0,520
	Fase 2	63	0	1,89	0,735	0,514
	Fase 3	48	0	2,29	0,721	0,546
Família Trabalho negativo	Fase 1	78	0	1,50	0,419	0,415
	Fase 2	63	0	1,17	0,328	0,337
	Fase 3	48	0	1,67	0,320	0,390
Trabalho Família positivo	Fase 1	78	0	2,67	1,066	0,634
	Fase 2	62	0	3,00	1,029	0,685
	Fase 3	48	0	3,00	0,927	0,612
Família Trabalho positivo	Fase 1	78	0	2,83	1,326	0,688
	Fase 2	63	0	3,00	1,299	0,753
	Fase 3	48	0	3,00	1,156	0,705
Trabalho-família negativo				1,04		
Família-trabalho negativo	Martins (2010)	100		0,48		
Trabalho-família positivo				1,30		
Família-trabalho positivo				1,47		

Gráfico 20. Comparação inter-sujeitos para o conflito trabalho-família



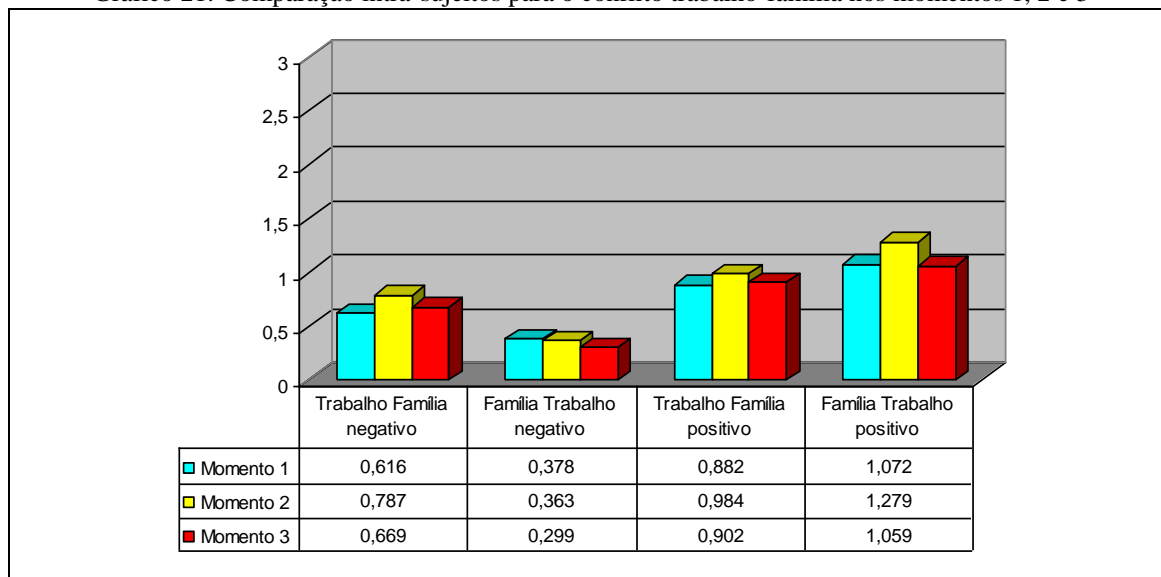
Os resultados evidenciados na comparação intra-sujeitos entre os três momentos apresentam algumas alterações quando comparados com a decréscimo obtido nas três fases (Quadro 129 e Gráfico 21). Com efeito, o momento 2 regista um ligeiro aumento na componente trabalho família negativo e o momento 3 apresenta um valor, ainda que menor quando comparado com o momento 2, é mais elevado que o registado no momento 1. A relação família-trabalho negativa mantém o padrão de decréscimo ao longo do estudo. Relativamente à relação trabalho família e família-trabalho positivo observamos um aumento ligeiro no momento 2 tal como aconteceu no trabalho-família negativo.

Quadro 129. Comparação intra-sujeitos para o conflito trabalho-família nos momentos 1, 2 e 3

	Momento 1	Momento 2	Momento 3	Chi-square Friedman	p
Trabalho Família negativo	0,616 (0,404)	0,787 (0,524)	0,669 (0,551)	3,587	0,166
Família Trabalho negativo	0,378 (0,444)	0,363 (0,354)	0,299 (0,348)	2,784	0,249
Trabalho Família positivo	0,882 (0,577)	0,984 (0,623)	0,902 (0,548)	0,634	0,728
Família Trabalho positivo	1,072 (0,608)	1,279 (0,666)	1,059 (0,619)	6,018	0,049*

* $p \leq 0.005$ ** $p \leq 0.010$ *** $p \leq 0.001$

Gráfico 21. Comparação intra-sujeitos para o conflito trabalho-família nos momentos 1, 2 e 3



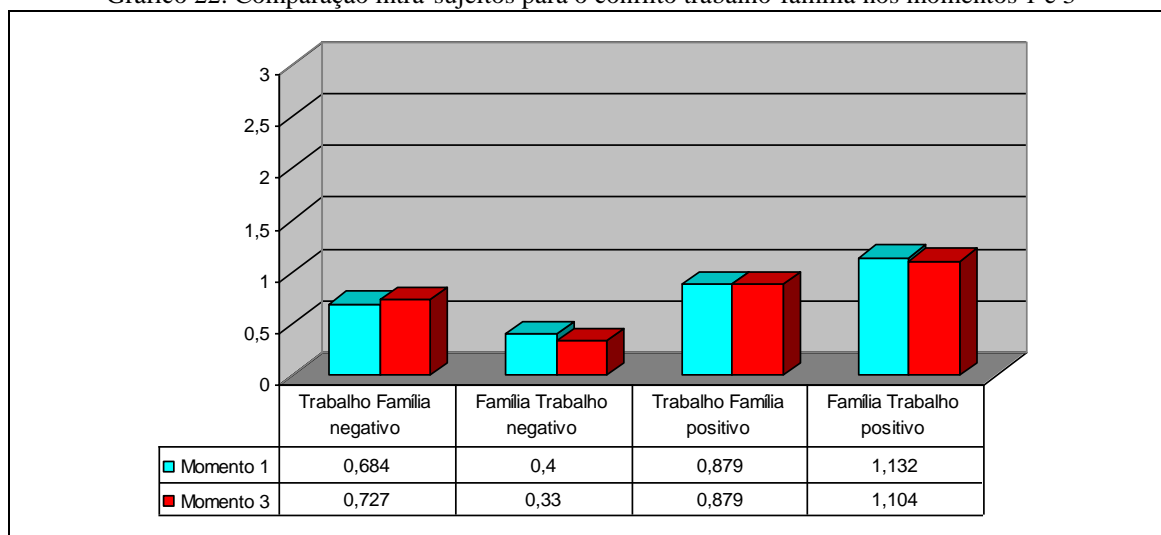
Quando falamos da análise intra-sujeitos nos momentos 1 e 3 (Quadro 130 e Gráfico 22) obtivemos um aumento da componente trabalho-família negativo ao contrário do que aconteceu na análise inter-sujeitos. Todas as demais categorias apresentam valores que, embora numericamente mais baixos, se situam nos valores próximos do estudo comparativo intra-sujeitos.

Quadro 130. Comparação intra-sujeitos para o conflito trabalho-família nos momentos 1 e 3

	Momento 1	Momento 3	<i>p</i> <i>Wilcoxon Signed Ranks</i>
Trabalho Família negativo	0,684 (0,462)	0,727 (0,570)	0,566
Família Trabalho negativo	0,400 (0,442)	0,330 (0,351)	0,091
Trabalho Família positivo	0,879 (0,571)	0,879 (0,534)	0,817
Família Trabalho positivo	1,132 (0,657)	1,104 (0,655)	0,694

* $p \leq 0.005$ ** $p \leq 0.010$ *** $p \leq 0.001$

Gráfico 22. Comparação intra-sujeitos para o conflito trabalho-família nos momentos 1 e 3



Relativamente à satisfação profissional (Quadro 131 e Gráfico 23) os valores apresentados inter-fases são elevados e situados bem acima da média (escala 1-6). O valor da satisfação total regride à medida que caminhamos entre fases. No que se refere à segurança no futuro os valores apresentados colocam-se entre os 4,2 e 3,9. Nesta vertente poderemos dividir a análise em duas subcategorias: a segurança associada ao vínculo “definitivo” que a profissão apresenta; e a segurança associada à estabilização do salário e a garantia do cumprimento das obrigações. Contudo, não deixa de ser importante salientar que o valor regride ao longo do estudo. As alterações económicas registadas em 2010 que levaram ao despedimento de alguns milhares de trabalhadores encontram eco no abaixamento do valor. Dos sujeitos por nós abordados ficou patente que no seio das relações de proximidade existem casos de desemprego recente. Ora, esta segurança no futuro poderá ser contagiada, por exemplo, pelo efeito do desemprego do cônjuge. Apesar da profissão ser vincularmente sólida, estes efeitos colaterais poderão questionar o seu grau de segurança no futuro. Relativamente ao apoio da hierarquia os valores apresentados diminuem ao longo das fases. Geralmente a percepção de apoio hierárquico é maior quando existe uma relação funcional menos longa e, à medida que a relação evoluiu no tempo, tende a diminuir, em certa medida potenciada pelo “cansaço” relacional da convivência diária. Convirá também indicar que muitas vezes o apoio hierárquico é confundido com a inversão de papéis e tarefas. O reconhecimento aparece também com valores elevados. Como referimos no capítulo I, o reconhecimento sobre a

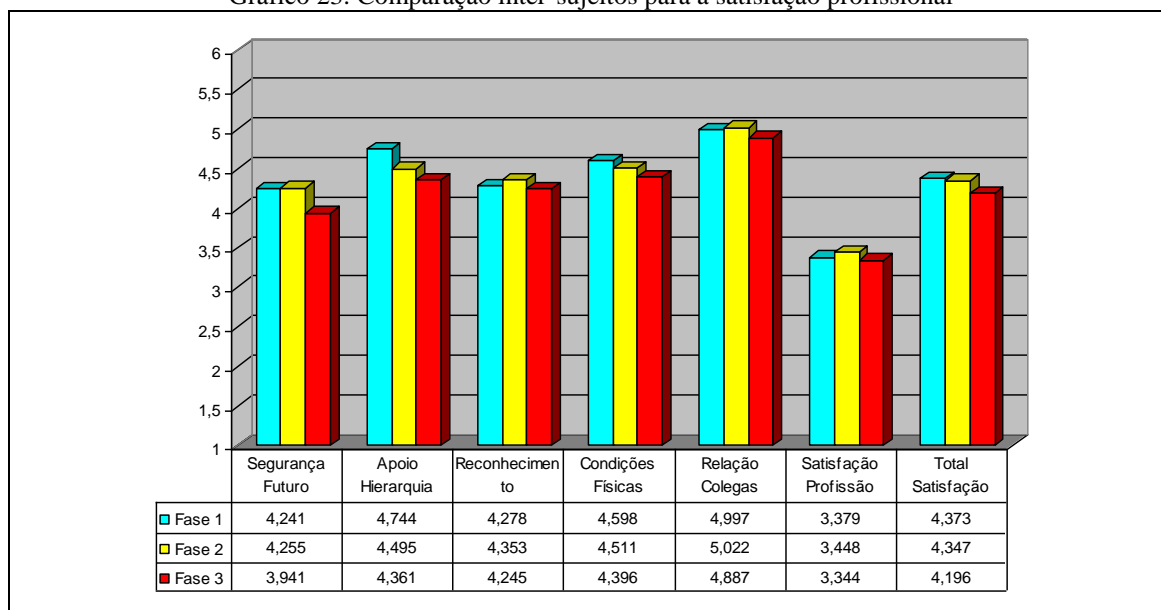
actividade pode assumir uma faceta mais institucionalizada (reconhecimento formal) ou uma atitude personalizada (reconhecimento informal). A nível do reconhecimento os dados são estáveis no tempo com um ligeiro aumento na fase 2.

Sobre as condições físicas o estudo aponta para um ligeiríssima regressão do valor entre fases. As alterações introduzidas ao nível das condições físicas onde o trabalho se desenvolve e seguindo a perspectiva de Herzberg (1966) não constituindo um factor de motivação pelo menos evita o surgimento de atitudes negativas face ao trabalho. A relação com os colegas apresenta os valores mais elevados da componente da satisfação profissional. A componente relacional está presente no todos os corpos fardados em que a proximidade física e atitudinal impele o sujeito a estabelecer elos proximais. Por via de regra o trabalho policial é um trabalho feito, pelo menos a quatro mãos. A figura do patrulheiro de rua, sozinho na sua circunstância, faz tempo que foi substituída pela representação mais musculada das patrulhas dobradas. As tripulações dos carros patrulha são genericamente constituídas por dois elementos. No caso da PMP o serviço desenvolvido é efectuado por dois ou mais elementos. Apenas o serviço de notificações é desenvolvido por um só agente. Fruto da proximidade estabelecem-se vinculações afectivas que unem os agentes, sendo comum haver agentes que preferencialmente patrulham com o elemento A e não com o elemento B. No nosso estudo verificamos que a componente de desempenho profissional estende-se para além das portas da PMP começando inclusive desde a saída de casa em direcção ao serviço. Num dos casos, o agente que mora mais longe (a cerca de 85 quilómetros da PMP) transporta outros dois agentes que cruzam o seu itinerário. Dentro das limitações que o serviço de polícia impõe, a gestão da PMP facilita a colocação de agentes nos sectores e turnos de serviço de acordo com as áreas de residência. Relativamente à satisfação com a profissão é notória a aproximação ao valor intermédio na escala utilizada. É a categoria que apresenta piores resultados, ainda que positivos. É frequente o registo da insatisfação pela falta de reconhecimento publico da condição policial e pelo salário baixo quando comparado a outras profissões de risco e desgaste.

Quadro 131. Comparação inter-sujeitos para a satisfação profissional

		N	Mínimo (1)	Máximo (6)	Média	DP
Segurança Futuro	Fase 1	78	1,00	6,00	4,242	1,007
	Fase 2	62	1,00	5,67	4,255	0,940
	Fase 3	48	1,00	6,00	3,941	1,204
Apoio Hierarquia	Fase 1	78	2,33	6,00	4,744	0,839
	Fase 2	62	1,00	6,00	4,495	1,099
	Fase 3	48	1,00	6,00	4,361	1,193
Reconhecimento	Fase 1	78	1,80	6,00	4,278	0,828
	Fase 2	62	2,60	6,00	4,353	0,871
	Fase 3	48	2,20	6,00	4,245	0,832
Condições Físicas	Fase 1	78	1,00	6,00	4,598	0,829
	Fase 2	62	1,00	6,00	4,511	1,057
	Fase 3	48	1,00	6,00	4,396	1,114
Relação Colegas	Fase 1	78	3,25	6,00	4,997	0,792
	Fase 2	62	3,25	6,00	5,022	0,758
	Fase 3	48	3,00	6,00	4,887	0,917
Satisfação Profissão	Fase 1	78	1,50	6,00	3,379	0,723
	Fase 2	62	2,17	5,25	3,448	0,634
	Fase 3	48	1,17	5,50	3,344	0,810
Total Satisfação	Fase 1	78	3,09	5,81	4,373	0,569
	Fase 2	62	2,17	5,50	4,347	0,648
	Fase 3	48	2,06	5,71	4,196	0,814

Gráfico 23. Comparação inter-sujeitos para a satisfação profissional



A análise da comparação intra-sujeitos (Quadro 132 e Gráfico 24) regista um ligeiro aumento entre o momento 1 e 2 seguindo a regressão para o momento 3. Entre o momento 1 e o momento 3 há um decréscimo nas variáveis apoio da hierarquia, condições físicas e satisfação com a profissão. As variáveis segurança no futuro, reconhecimento e relação com os colegas mantêm a tendência geral de ligeiro aumento

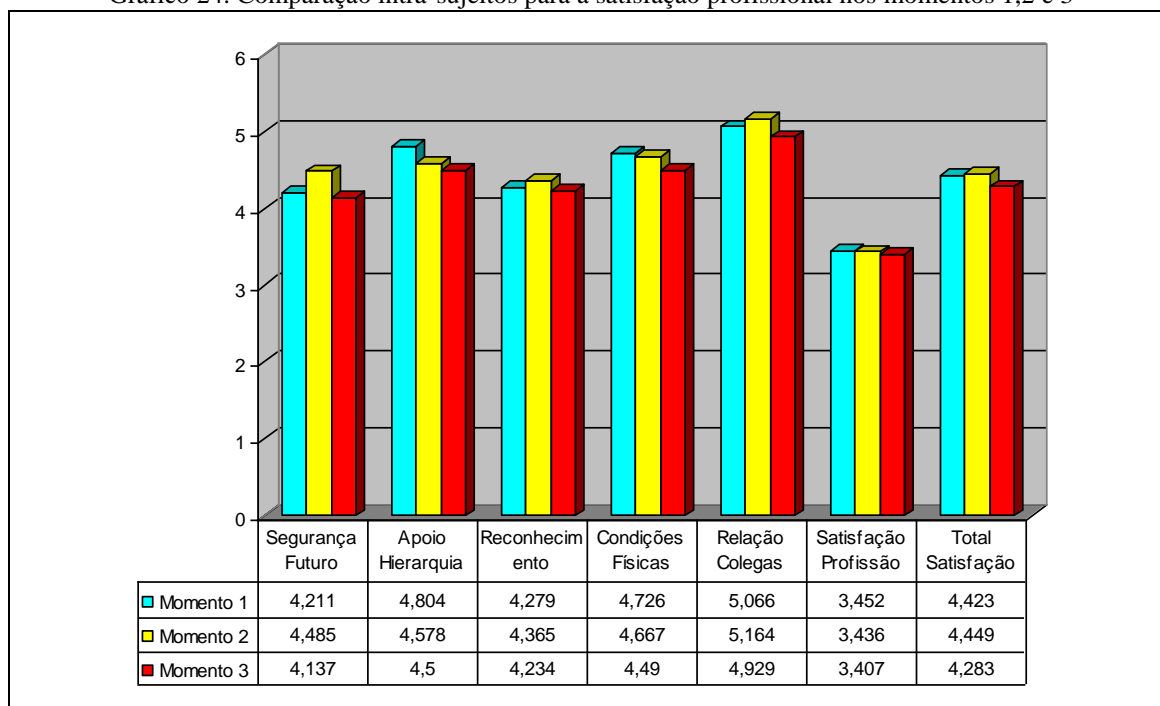
no momento 2. Quando comparados com os resultados das fases encontramos valores que podemos considerar próximos. Contudo, apenas a variável Segurança no Futuro apresenta diferenças estatisticamente significativas com uma diminuição do início para o fim do estudo.

Quadro 132. Comparação intra-sujeitos para a satisfação profissional nos momentos 1,2 e 3

	Momento 1	Momento 2	Momento 3	Chi-square Friedman	<i>p</i>
Segurança Futuro	4,211 (1,096)	4,485 (0,790)	4,137 (1,178)	7,436	0,024*
Apoio Hierarquia	4,804 (0,880)	4,578 (0,915)	4,500 (1,096)	2,939	0,230
Reconhecimento	4,279 (0,847)	4,365 (0,894)	4,234 (0,879)	0,696	0,706
Condições Físicas	4,726 (0,669)	4,667 (0,808)	4,490 (1,052)	0,362	0,834
Relação Colegas	5,066 (0,765)	5,164 (0,811)	4,929 (0,936)	2,948	0,229
Satisfação Profissão	3,452 (0,812)	3,436 (0,658)	3,407 (0,901)	1,542	0,462
Total Satisfação	4,423 (0,577)	4,449 (0,570)	4,283 (0,823)	0,748	0,688

* $p \leq 0.005$ ** $p \leq 0.010$ *** $p \leq 0.001$

Gráfico 24. Comparação intra-sujeitos para a satisfação profissional nos momentos 1,2 e 3



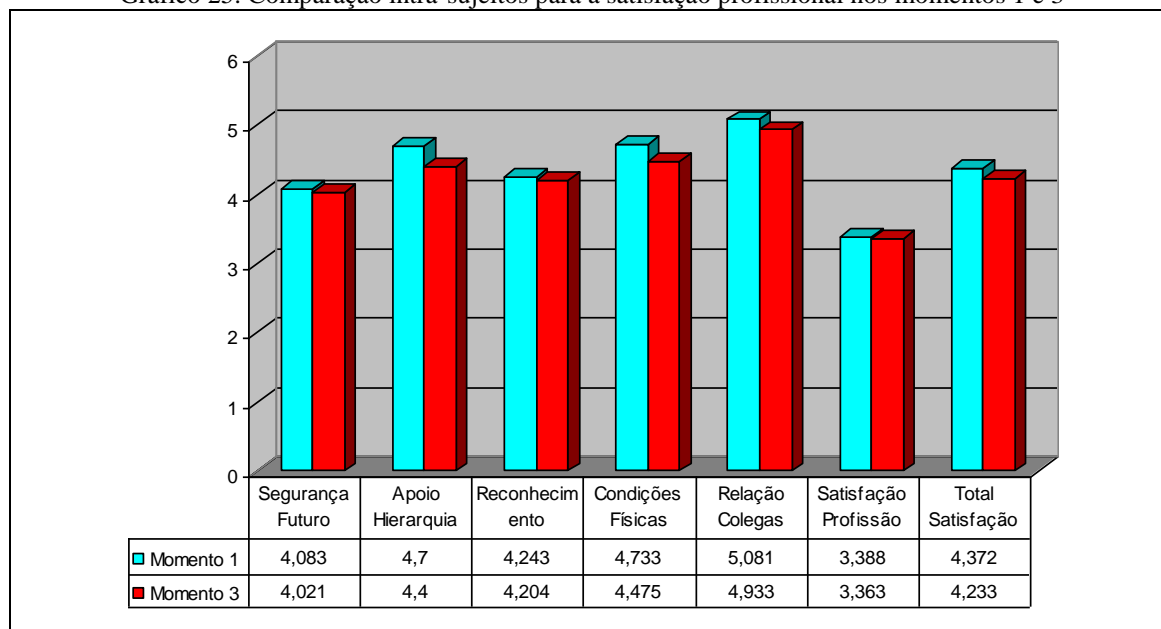
Quando comparamos as médias obtidas entre os momentos 1 e 3 (Quadro 133 e Gráfico 25) assistimos à redução generalizada nas variáveis, embora não significativa estatisticamente. Relativamente à satisfação com a profissão os valores apontam para um distanciamento inferior, importante quando comprado com as demais variáveis.

Quadro 133. Comparação intra-sujeitos para a satisfação profissional nos momentos 1 e 3

	Momento 1	Momento 3	<i>p</i> <i>Wilcoxon Signed Ranks Test</i>
Segurança Futuro	4,083 (1,171)	4,021 (1,151)	0,629
Apoio Hierarquia	4,700 (0,924)	4,400 (1,133)	0,155
Reconhecimento	4,243 (0,821)	4,204 (0,814)	0,919
Condições Físicas	4,733 (0,689)	4,475 (1,018)	0,107
Relação Colegas	5,081 (0,797)	4,933 (0,920)	0,360
Satisfação Profissão	3,388 (0,813)	3,363 (0,861)	1,000
Total Satisfação	4,372 (0,593)	4,233 (0,776)	0,429

* $p \leq 0.005$ ** $p \leq 0.010$ *** $p \leq 0.001$

Gráfico 25. Comparação intra-sujeitos para a satisfação profissional nos momentos 1 e 3



Pela análise dos resultados apresentados no Quadro 134 poderemos concluir que os elementos da PMP estão motivados e satisfeitos. Relativamente ao item motivação ele posiciona-se em torno do valor 4 com ligeira diminuição ao longo das fases. A mesma tendência é observada para a satisfação. Neste item os resultados são inferiores dos apresentados para a motivação mas com diferenças ligeiras. Os resultados, apesar de elevados, chamam à atenção para uma tendência de decréscimo entre fases. Poderemos inferir que se o estudo fosse prolongado no tempo os valores tenderiam a ser menores. A fixação demasiadamente prolongada ao mesmo contexto profissional poderá ser uma das explicações racionais para esta quebra.

Quadro 134. Comparação inter-sujeitos para motivação e satisfação actuais

		N	Mínimo (1)	Máximo (5)	Média	DP
Motivação	Fase 1	75	2	5	4,05	0,769
	Fase 2	63	2	5	4,00	0,696
	Fase 3	47	3	5	3,87	0,612
Satisfação	Fase 1	74	1	5	3,99	0,836
	Fase 2	62	1	5	3,97	0,809
	Fase 3	45	2	5	3,78	0,704

No que diz respeito à motivação e satisfação intra-sujeitos mantém-se a tendência de diminuição verificada para a análise inter-sujeitos. Os valores posicionam-se também em patamares próximos, embora sem diferenças estatisticamente significativas para os três (Quadro 135) e para os dois momentos comparados (Quadro 136).

Quadro 135. Comparação intra-sujeitos para a motivação e satisfação actuais nos momentos 1,2 e 3

	Momento 1	Momento 2	Momento 3	Chi-square Friedman	<i>p</i>
Motivação	4,06 (0,788)	4,03 (0,637)	3,91 (0,579)	1,821	0,402
Satisfação	4,06 (0,772)	4,03 (0,752)	3,84 (0,688)	1,782	0,410

* $p \leq 0.005$ ** $p \leq 0.010$ *** $p \leq 0.001$

Quadro 136. Comparação intra-sujeitos para a motivação e satisfação actuais nos momentos 1 e 3

	Momento 1	Momento 3	<i>p</i> <i>Wilcoxon Signed Ranks</i>
Motivação	3,97 (0,843)	3,87 (0,570)	0,414
Satisfação	4,05 (0,780)	3,78 (0,672)	0,079

* $p \leq 0.005$ ** $p \leq 0.010$ *** $p \leq 0.001$

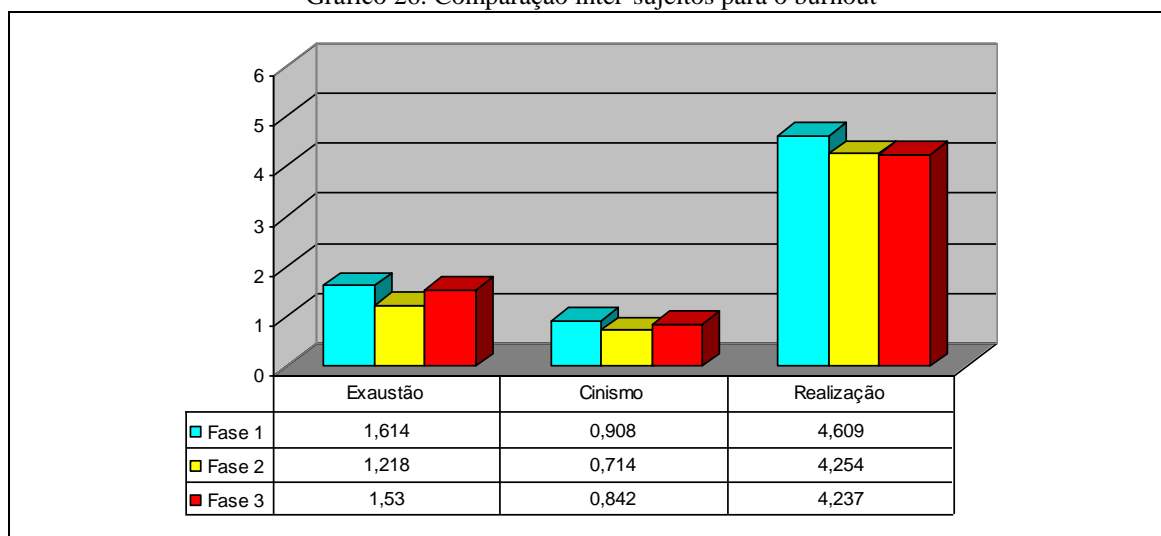
Relativamente à análise do burnout inter-sujeitos (Quadro 137 e Gráfico 26) as médias apresentadas nas diferentes fases são significativamente reduzidas para a vertente “negativa” e elevadas para a vertente “positiva. Neste contexto, a componente exaustão sofre um abaixamento na fase 2 retomando na fase 3 os valores iniciais. Na componente cinismo as médias são ainda mais reduzidas e mantém-se a mesma tendência de regressão na fase 2. Por outro lado, quando analisamos a componente realização, os valores situam-se acima do valor intermédio sofrendo uma diminuição progressiva à medida que caminhamos no tempo. Comparando com os dados encontrados por Martins (2010) numa amostra de polícias de uma cidade do interior,

estes estão mais exaustos e cínicos, e menos realizados. Contudo, os polícias estudados por Mendes (2005) no Porto, Silva (2002) no Porto e Oliveira (2208) em Lisboa, apresentam valores semelhantes aos desta amostra. Já os estudos internacionais revelam nos EUA (Schaufeli & Enzmann, 1998) e em Espanha (Maslach & Jackson, 1997) valores mais elevados de burnout.

Quadro 137. Comparação inter-sujeitos para o burnout

		N	Mínimo (0)	Máximo (6)	Média	DP
Exaustão	Fase 1	78	0	4,50	1,614	1,263
	Fase 2	61	0	4,75	1,218	1,118
	Fase 3	48	0	4,00	1,530	1,175
Cinismo	Fase 1	77	0	4,20	0,908	1,021
	Fase 2	60	0	2,60	0,714	0,763
	Fase 3	48	0	4,60	0,842	1,077
Realização	Fase 1	77	1,25	6,00	4,609	1,193
	Fase 2	60	0,00	6,00	4,254	1,544
	Fase 3	48	0,13	6,00	4,237	1,691
Exaustão	Martins (2010)	100			1,69	
Cinismo					1,02	
Realização					4,18	
Exaustão	Oliveira (2008)	350			1,61	
Cinismo					0,92	
Realização					4,82	
Exaustão	Mendes (2005)	150			1,67	
Cinismo					1,16	
Realização					4,50	
Exaustão	Silva (2002)	53			2,21	
Cinismo					1,83	
Realização					4,58	
Exaustão	Schaufeli & Enzmann (1998)	430			1,95	
Cinismo					2,50	
Realização					3,99	
Exaustão	Maslach & Jackson (1997)	149			1,75	
Cinismo					1,87	
Realização					4,66	

Gráfico 26. Comparação inter-sujeitos para o burnout



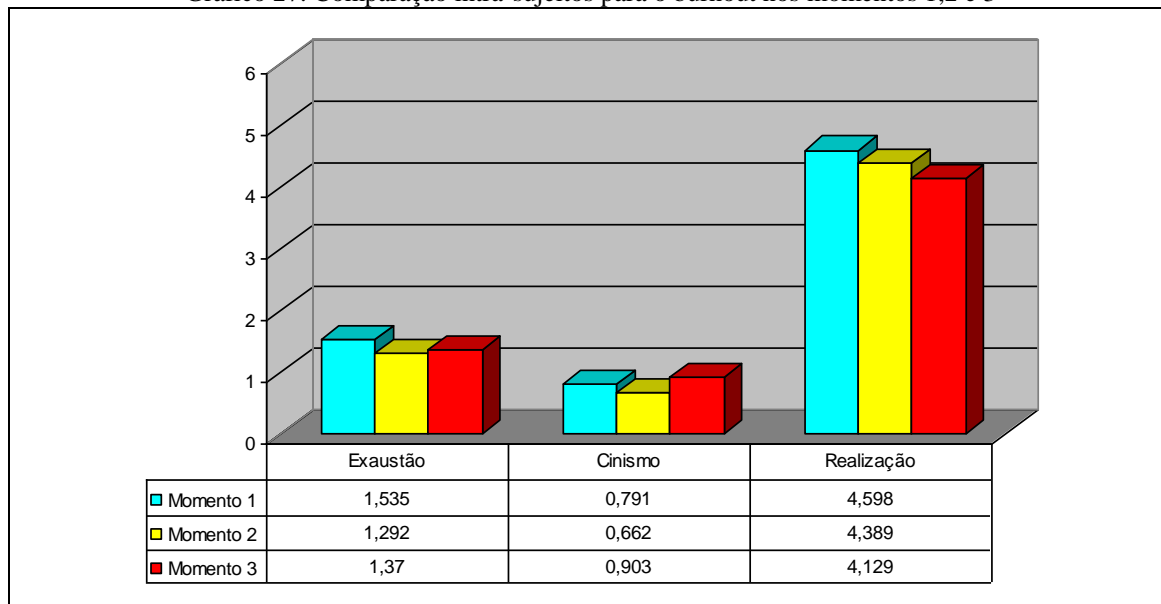
Na análise intra-sujeitos (Quadro 138 e Gráfico 27) os valores nas dimensões exaustão e realização registam uma diminuição e um aumento para a variável cinismo. A variável realização revela-se manifestamente positiva, embora nenhuma das dimensões apresenta diferenças significativas.

Quadro 138 . Comparação intra-sujeitos para o burnout nos momentos 1,2 e 3

	Momento 1	Momento 2	Momento 3	Chi-square Friedman	<i>p</i>
Exaustão	1,535 (1,272)	1,292 (1,200)	1,370 (1,075)	1,947	0,378
Cinismo	0,791 (0,885)	0,662 (0,693)	0,903 (1,090)	1,750	0,417
Realização	4,598 (1,289)	4,389 (1,317)	4,129 (1,600)	1,310	0,519

* $p \leq 0.005$ ** $p \leq 0.010$ *** $p \leq 0.001$

Gráfico 27. Comparação intra-sujeitos para o burnout nos momentos 1,2 e 3



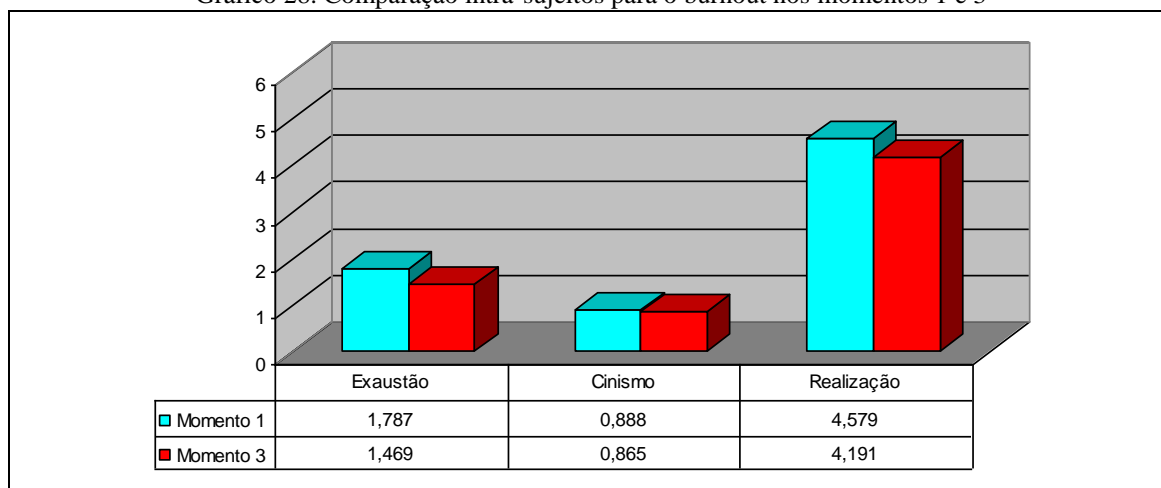
Quando comparados os momentos 1 e 3 (Quadro 139 e Gráfico 29), na análise intra-sujeitos as médias observadas regredem em todas as componentes, embora sem significado estatístico.

Quadro 139 . Comparação intra-sujeitos para o burnout nos momentos 1 e 3

	Momento 1 média	Momento 3	<i>p</i> <i>Wilcoxon Signed Ranks</i>
Exaustão	1,787 (1,400)	1,469 (1,112)	0,084
Cinismo	0,888 (0,938)	0,865 (1,076)	0,445
Realização	4,579 (1,279)	4,191 (1,644)	0,145

* $p \leq 0.005$ ** $p \leq 0.010$ *** $p \leq 0.001$

Gráfico 28. Comparação intra-sujeitos para o burnout nos momentos 1 e 3

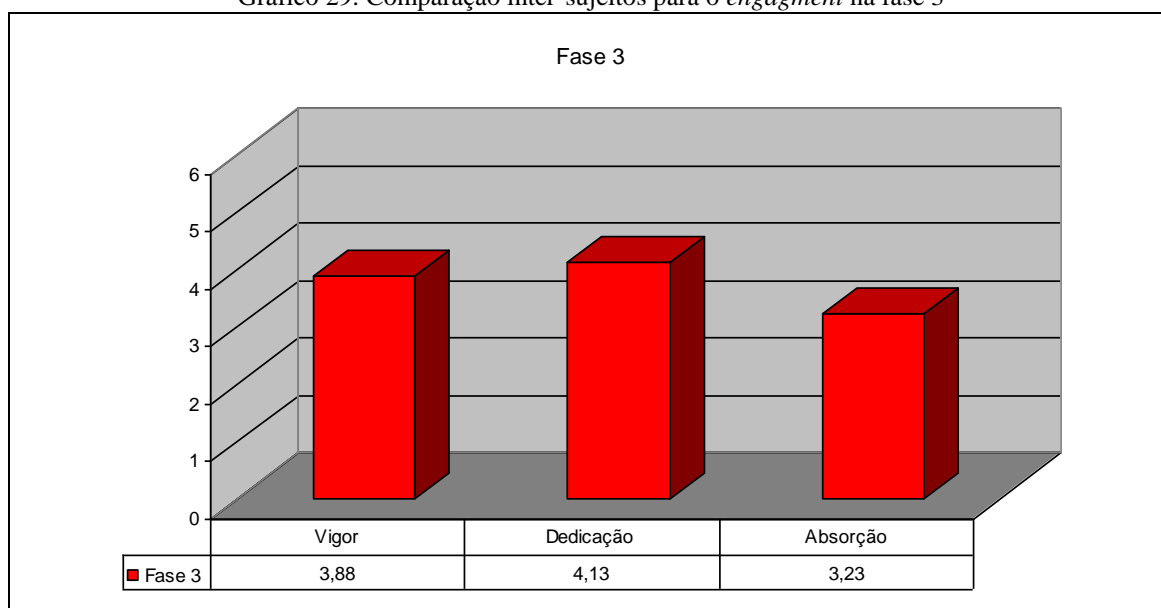


Por fim, ainda quanto ao estado psicológico dos inquiridos, no que se refere ao *engagement* (Quadro 140 e Gráfico 29), é de notar que o *engagement* apresenta um valor moderado, subindo contudo na fase 2, o que poderá ser explicado pela assimilação das alterações introduzidas em 2008, que promoveram a imagem e qualificaram as condições de trabalho dos agentes da PMP. Os valores do estudo de Teixeira (2011) co militares portugueses foram ligeiramente superiores.

Quadro 140. Comparação inter-sujeitos para o *engagment* na fase 3

		Mínimo (0)	Máximo (6)	Média	DP
Vigor	Fase 3	0,83	6,00	3,883	1,678
Dedicação	Fase 3	0,40	6,00	4,131	1,795
Absorção	Fase 3	0,50	5,83	3,228	1,733
Vigor				4,333	
Dedicação	Teixeira (2011)			4,244	
Absorção				3,703	

Gráfico 29. Comparação inter-sujeitos para o *engagment* na fase 3

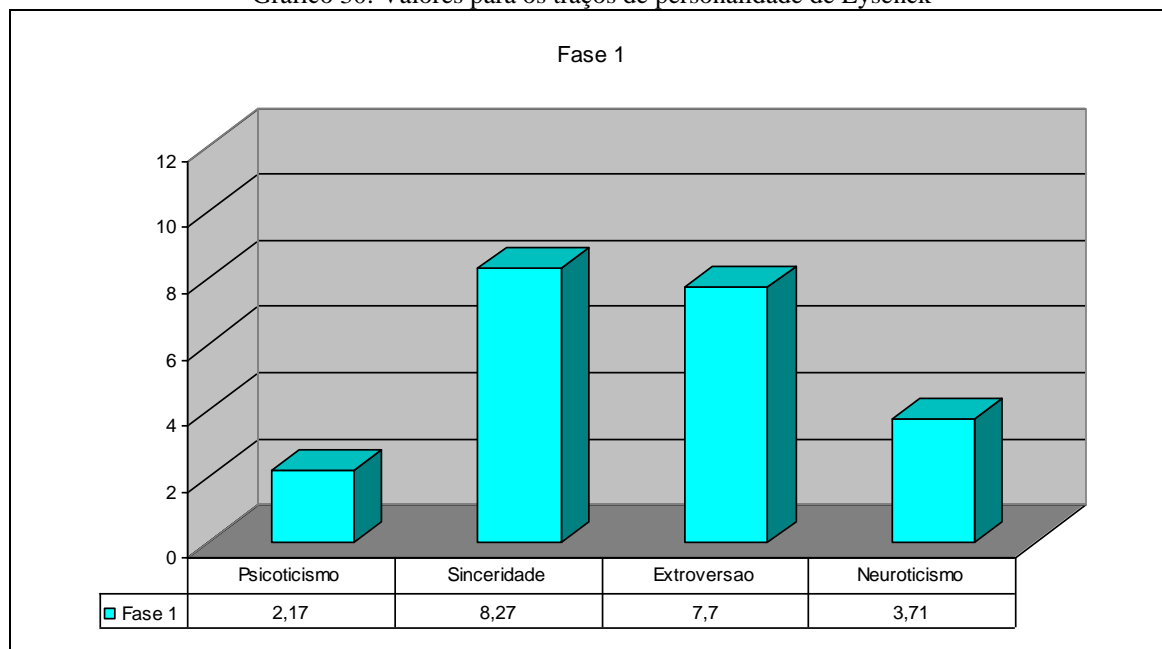


Avançando agora para a análise da personalidade, no que se refere aos traços da teoria de Eysenck (Quadro 141 e Gráfico 30) os dados indicam um baixo valor para o psicoticismo e neuroticismo e valores elevados na escala da sinceridade e extroversão. A comparação do estudo de Oliveira (2008) com polícias de Lisboa e com os valores normativos de Eysenck e Eysenck (1996) revela a tendência da nossa amostra para a desejabilidade social e para o conformismo, apresentando ainda mais neuroticismo e menos extroversão do que os participantes o estudo de Oliveira (2008).

Quadro 141. Valores para os traços de personalidade de Eysenck

EPQ	Mínimo (0)	Máximo (12)	Média	DP
Psicoticismo	0	8	2,17	1,499
Sinceridade	2	12	8,27	2,522
Extroversao	1	12	7,70	3,137
Neuroticismo	0	12	3,71	3,158
Psicoticismo	Oliveira (2008)		1,95	
Sinceridade			7,96	
Extroversao			8,93	
Neuroticismo			2,60	
Psicoticismo	Eysenck & Eysenck, (1996)		3,08	
Sinceridade			3,86	
Extroversao			6,36	
Neuroticismo			4,95	

Gráfico 30. Valores para os traços de personalidade de Eysenck

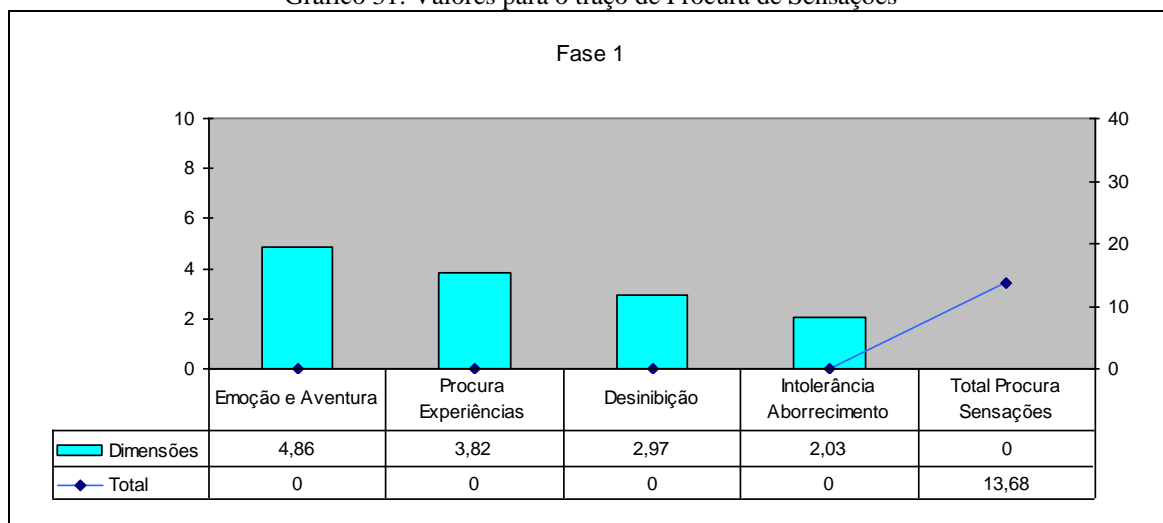


No que diz respeito ao traço de Procura de Sensações relembra-se que as tarefas associadas às polícias administrativas são específicas. Apesar da PMP ser constituída integralmente por elementos das fileiras da PSP é um facto incontornável que as tarefas desenvolvidas não podem ser comparáveis entre ambas as forças. O hiato operacional entre as duas instituições é substancial o que permite antecipar um atitude distinta face ao trabalho desenvolvido. Conforme observamos na caracterização da PMP efectuada no Capítulo I, as tarefas administrativas são relacionadas com a imposição das decisões municipais e pela fiscalização da boa ordem do espaço público. A única tarefa comum entre as forças situa-se ao nível da fiscalização de trânsito que, exceptuando as grandes operações da PSP, são assumidamente similares. Os dados obtidos (Quadro 142 e Gráfico 31) evidenciam a profunda disparidade que podemos encontrar entre as forças policiais eminentemente voltadas para a prossecução de criminosos e prevenção criminal com as que desenvolvem tarefas administrativas. Para os elementos da PMP a dimensão emoção e aventura aparece cotada a meio da escala (0-10) e na procura de experiências o valor é inferior, situando-se nos 3,8. A dimensão desinibição mantém a queda apresentando um valor de 2,97. Por seu lado, a dimensão intolerância ao aborrecimento é a que apresenta o valor mais baixo. Pelos valores totais poderemos inferir os elementos afectos à PMP apresentam baixíssimos níveis de procura de sensações, o que contraria os resultados geralmente obtidos para elementos das forças policiais, conforme se pode verificar nos estudos com polícias do Porto (Mendes, 2005), Lisboa (Oliveira, 2008), Espanha (Gomà-i-Freixanet & Wismeijer, 2002) e Israel (Glicksohn & Bozna, 2000).

Quadro 142. Valores para o traço de Procura de Sensações

SS	Mínimo (0)	Máximo (10 / 40 no total)	Média	DP
Emoção e Aventura	0	10	4,86	2,686
Procura Experiências	0	9	3,82	1,864
Desinibição	0	8	2,97	1,537
Intolerância Aborrecimento	0	6	2,03	1,627
Total Procura Sensações	2	25	13,68	4,766
			6,97	
			4,08	
Mendes (2005)			3,5	
			2,15	
			16,72	
			6,48	
			4,65	
Oliveira (2008)			3,85	
			2,28	
			17,26	
			7,46	
			4,89	
Melo (2009)			3,96	
			1,74	
			18,04	
			7,25	
Gomà - i-Freixanet & Wismeijer (2002)			4,80	
			4,45	
			2,85	
			19,35	
			6,71	
Glicksohn & Bozna (2000)			4,55	
			3,86	
			2,12	
			-	

Gráfico 31. Valores para o traço de Procura de Sensações

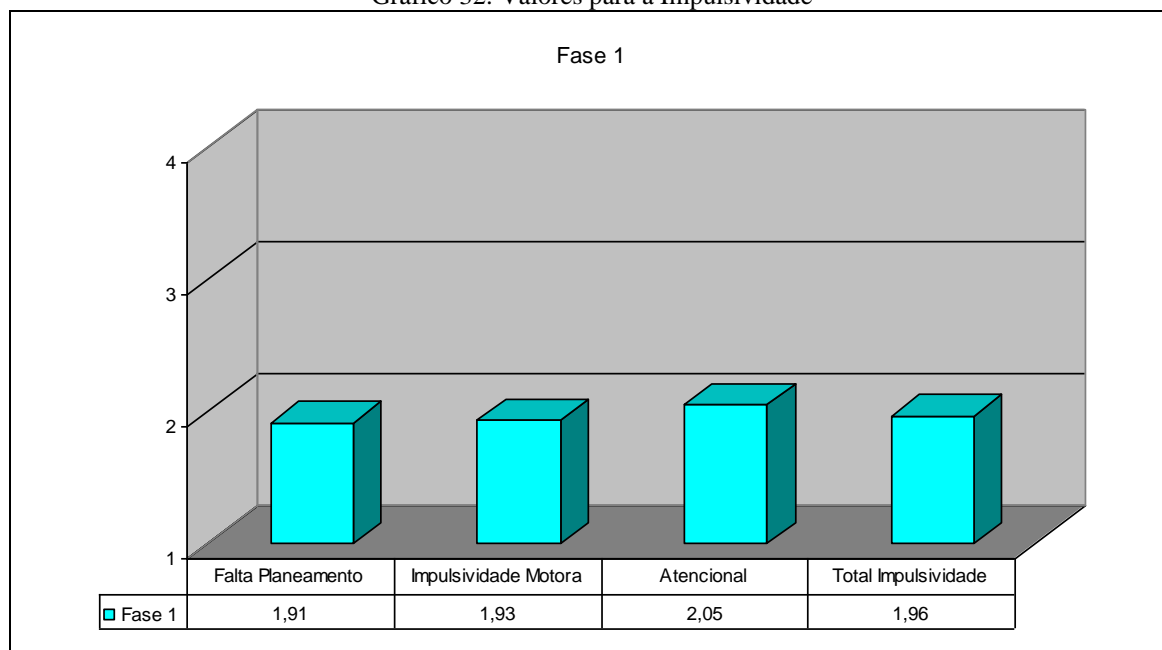


No que se refere à impulsividade (Quadro 143 e Gráfico 32) o estudo apresenta valores que se colocam sensivelmente a meio da escala utilizada, embora a impulsividade por falta de atenção seja ligeiramente superior. A comparação com os resultados do estudo de Oliveira (2008) com policias revela resultados semelhantes, mas os estudos com estudantes (Patton, Stanford & Barrat, 1995) e veteranos do Exército EUA (Surís *et al.*, 2005) apresentam valores superiores aos da nossa amostra.

Quadro 143. Valores para a Impulsividade

BIS	Mínimo (1)	Máximo (4)	Média	DP
Falta Planeamento	1,00	3,08	1,913	0,367
Impulsividade Motora	1,20	2,80	1,931	0,392
Atencional	1,14	3,13	2,047	0,380
Total Impulsividade	1,23	2,79	1,964	0,312
Falta Planeamento	Oliveira (2008)		1,958	
Impulsividade Motora			1,895	
Atencional			2,094	
Total Impulsividade			1,973	
Total Impulsividade	Patton, Stanford & Barrat, (1995)		2,165	
Falta Planeamento	Surís, <i>et al.</i> (2005)		2,146	
Impulsividade Motora			2,030	
Atencional			2,156	
Total Impulsividade			2,110	

Gráfico 32. Valores para a Impulsividade

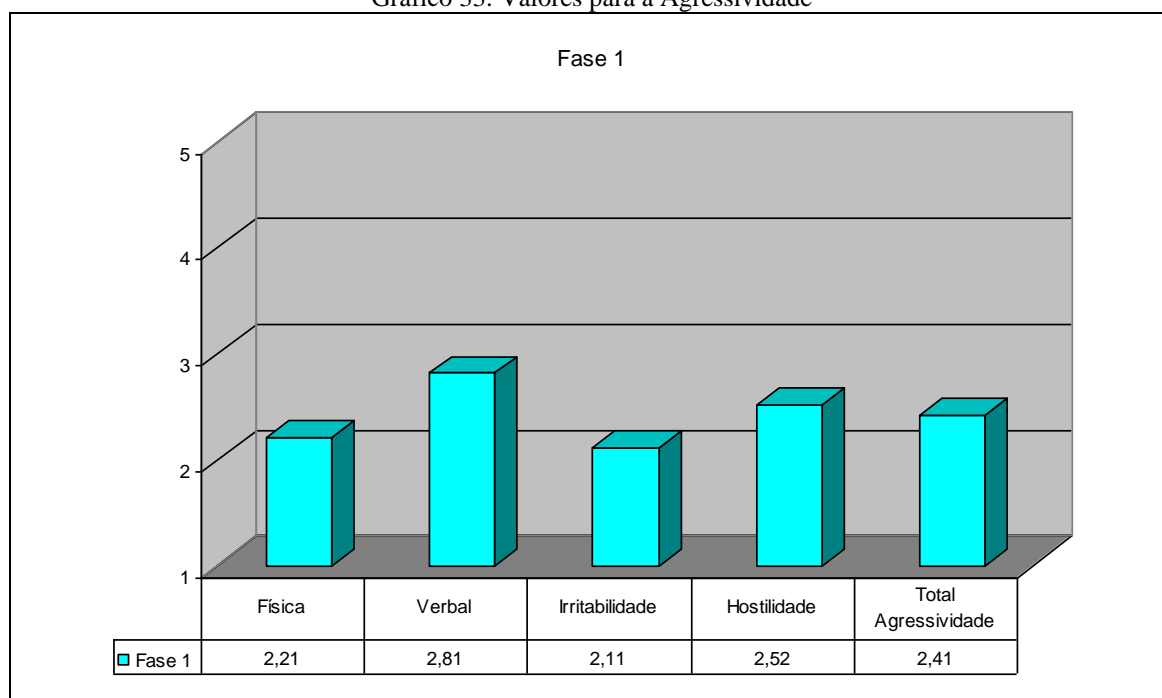


Por fim, no que se refere à Agressividade (Quadro 144 e Gráfico 33), a irritabilidade apresenta o valor mais baixo das dimensões estudadas enquanto a dimensão verbal apresenta o valor mais alto. A comparação com os resultados do estudo de Oliveira (2008) com policias e veteranos do Exército EUA (Surís *et al.*, 2005) revela resultados ligeiramente inferiores, mas os estudos com estudantes (Buss & Perry, 1992) apresentam valores superiores aos da nossa amostra.

Quadro 144. Valores para a Agressividade

Quadro 144. Valores para a Agressividade				
AQ	Mínimo (1)	Máximo (5)	Média	DP
Física	1,22	4,22	2,209	0,573
Verbal	1,80	4,00	2,814	0,507
Irritabilidade	1,00	3,71	2,111	0,701
Hostilidade	1,13	3,88	2,519	0,666
Total Agressividade	1,57	3,74	2,413	0,514
Física	Oliveira (2008)		2,10	
Verbal			2,72	
Irritabilidade			1,88	
Hostilidade			2,21	
Total Agressividade			2,19	
Física	Buss & Perry, 1992		2,70	
Verbal			3,04	
Irritabilidade			2,43	
Hostilidade			2,66	
Total Agressividade			2,68	
Física	Surís <i>et al.</i> , (2005)		2,19	
Verbal			2,58	
Irritabilidade			2,36	
Hostilidade			2,41	
Total Agressividade			2,36	

Gráfico 33. Valores para a Agressividade



Os resultados obtidos permitiram-nos então atingir os dois objectivos propostos: conhecer e caracterizar os traços de personalidade do agente da PMP, bem como conhecer ao longo de 15 meses o seu estado psicológico em função da reestruturação em curso (medindo-o através os indicadores de stress, depressão e satisfação).

Relativamente às hipóteses colocadas, verificamos quanto aos traços de personalidade (Hipótese 1) que os agentes inquiridos apresentam baixa procura de emoções, o que não é compatível com os estudos consultados, mas que pode ser explicado pela idade. Apresentam contudo já a habitual extroversão e elevada cotação na escala sinceridade, bem como baixo neuroticismo e psicoticismo. A impulsividade e a agressividade também são baixas, talvez fruto da idade e do tempo de serviço., sendo semelhantes aos resultados de outros estudos. Podemos então concluir que a Hipótese 1 foi parcialmente verificada, pois com excepção da procura de sensações, os inquiridos apresentam um perfil típico da personalidade de polícia referida por outros estudos. No que se refere à Hipótese 2, foi parcialmente verificada, pois os níveis de stress, burnout, depressão e conflito foram reduzidos, mas em contrapartida encontramos alta motivação, satisfação, realização e engagement, sendo estes resultados constantes no estudo longitudinal.

O estudo longitudinal efectuado permitiu-nos então analisar traços de personalidade e exaustão emocional e outros estados psicológicos dos agentes. Desde o início do estudo aguardamos com expectativa os resultados dos inquéritos pela natureza peculiar da amostra: elementos da PSP e desempenharem funções de Polícia Municipal. Recorrendo aos dados produzidos para outras forças policiais procuramos indagar até que ponto a exposição a uma tipologia de polícia de cariz administrativo poderia desviar os resultados geralmente associados às polícias de “primeira linha” que combatem e previnem a criminalidade. Os resultados apontaram para a manutenção de alguns traços de personalidade (maior extroversão e menor neuroticismo) típicos nos agentes policiais. Contudo, concluímos que a menor exposição a situações de risco, as melhores condições de trabalho e o salário mais elevado contribuíram para uma elevada satisfação profissional, *engagement* e motivação com níveis baixos de stress, *burnout* e depressão. Estes dados mantiveram-se constantes ao longo do estudo o que conclui que a assimilação das alterações introduzidas foi feita de forma progressiva e efectiva, perdurando os seus efeitos no tempo.

Terminado este capítulo, apresentamos seguidamente as considerações finais.

CONCLUSÕES

Iniciamos este trabalho durante um momento de reestruturação da Polícia Municipal do Porto, conscientes da oportunidade única, de, enquanto comandante desta força policial podermos aí desenvolver um estudo longitudinal, que, ainda de carácter exploratório, nos permitisse contribuir para aumentar o conhecimento científico sobre o objecto de investigação “*Polícia*”. A nossa condição dual de investigador “*fora e dentro*” da história simultaneamente foi arriscada, mas também enriquecedora pelo conhecimento no âmbito do comportamento humano dos agentes da PMP, olhado durante o estudo na perspectiva do seu estado psicológico, e, contrariando o título da obra de Costa (2002), “*esta é a minha Polícia*”.

Definimos como grandes objectivos: conhecer os níveis de exaustão emocional e as estratégias de motivação nos agentes da Polícia Municipal do Porto durante as modificações nos desenhos de policiamento efectuados nesta força de segurança; e conhecer a percepção que os cidadãos alvo das acções da Polícia Municipal do Porto apresentam sobre esta força policial. Só avaliando junto dos agentes e dos cidadãos alvo das acções da Polícia Municipal o impacto dos desenhos de policiamento podemos modificar este e melhorar a percepção da Polícia por parte dos cidadãos e dos próprios agentes, e em consequência, reduzir a exaustão emocional dos agentes e aumentar a sua motivação. Consideramos ter atingido os objectivos propostos, conforme fomos concluindo no final dos dois estudos empíricos realizados. Apesar da apresentação exaustiva das funções da PMP (Capítulo I), foi através da sua descrição que exemplificamos os desenhos de policiamento em curso e relatamos a relação entre a PMP e a cidade que policia. Não conhecemos nenhum estudo que tenha efectuado esta descrição e esperamos ter contribuído para uma melhor compreensão da tarefa de policiar.

Em seguida (Capítulo II), procuramos conhecer a percepção do cidadão portuense sobre a Polícia Municipal do Porto, tentando também dar a conhecer alguns trabalhos realizados sobre a percepção que o exterior da instituição policial detém sobre o trabalho de Polícia. Recorremos a outros estudos realizados na cidade do Porto, tendo verificado que a percepção securitária da população é baixa para alguns locais (ex: Bairro da Sé do Porto) mas maior para outros (ex: Parque da Cidade), e que a percepção dos agentes sobre o espaço é igualmente má, considerando alguns espaços como difíceis de policiar. Além disso, verificamos que a presença da PMO ainda é confundida com a

segurança privada (no Parque da Cidade) e não é claro o papel da PMP enquanto instituição dedicada à protecção de infra-estruturas municipais, não sendo também por vezes distinguido o cliente externo da PMP e o cidadão produtos das actividades policiais. Tendo sido a primeira Polícia do país a ter obtido a certificação da qualidade, a PMP procura diariamente apresentar um serviço de qualidade e tem melhorado a sua postura institucional e, consequentemente, a sua imagem. Contudo, estes resultados sugerem que a PMP terá ainda que estabelecer mecanismos de reconhecimento que possibilitem ao cidadão conhece-la melhor, implicação prática que resulta deste trabalho.

Por fim, o estudo longitudinal que foi feito na Polícia Municipal do Porto ao longo de três anos de actividade (Capítulo III), embora com recolhas de dados quantitativos efectuadas para um período de 15 meses, permitiu-nos conhecer melhor o agente policial e a sua exaustão emocional e motivação para o trabalho. A amostra de inquiridos era peculiar, pois eram elementos da PSP a desempenharem funções de Polícia Municipal. Os resultados apontaram para a existência de alguns traços de personalidade típicos nos agentes policiais, embora outros estivessem presentes em menor intensidade. Relativamente á exaustão emocional e á motivação, concluímos que a menor exposição a situações de risco, as melhores condições de trabalho e o salário mais elevado contribuíram níveis baixos de stress, *burnout* e depressão, e para uma elevada satisfação profissional e motivação, com valores constantes ao longo do estudo. Concluímos, assim, que a assimilação das alterações introduzidas foi feita de forma progressiva e efectiva, perdurando os seus efeitos no tempo, implicação prática a reter quando se efectuarem novos desenhos de policiamento.

Retomamos as considerações com as quais iniciamos este trabalho: a componente humana de uma instituição deve ser meticulosamente cuidada por parte de quem a dirige. As alterações dos paradigmas de policiamento que co-responsabilizam todos em prol de uma causa comum expõe a instituição policial que passa, em muitas situações, a actuar “*sem rede*”. Este trabalho foi mais uma etapa. Etapa no sentido que a sua continuidade no tempo possa ultrapassar o mero cumprimento de um objectivo académico. Aproveitado a já referida condição mimética de “ora-narrador-ora-personagem”, de investigador e de comandante, os resultados serviram para projectar duas aproximações futuras ao nosso objecto de estudo: a implementação de estratégias de gestão distintas das até aqui implementadas e a introdução de medidas objectivas facilitadoras da acção de comando que, ao permitir um melhor enquadramento da PMP

na realidade da cidade do Porto, alivie a monotonia de algumas tipologias de tarefas e ajude na gestão da exaustão emocional que possa advir da actividade policial.

A condição de *polícia* é, na sua essência, disruptiva pela diversidade de massa crítica que a constitui. Aquilo que para uns é um “*sacerdócio*” para outros é “*uma profissão como outra qualquer*”. Como refere Durão (2010, p.277) “*o jogo de forças permanente entre a pluralidade e a unidade que a atravessa e que, nesse sentido, dificulta a pretensão de identificar, de forma clara e sem ambiguidades, esta profissão como vocação. O meu argumento é que esta tensão torna a definição, bem como a gestão da polícia que daí deriva, particularmente difíceis*”. Concluimos que da diversidade só poderá nascer uma unidade. Pese embora alguns estudos defenderem a existência de uma personalidade do polícia e o conceito de “*personalidade predisposicional*” (ex: Bonifácio, 1991, p.147), não acreditamos que a vocação policial nasça com o indivíduo. As diferenças de resultados nos traços de personalidade da nossa amostra, oriunda da PSP mas com valores inferiores aos encontrados em elementos da PSP por autores como Mendes (2005) e Oliveira (2008) levam-nos a acreditar mais no conceito de “*personalidade ocupacional*” (Bonifácio, 1991) que se desenvolve ao longo da vivência quotidiana e longe dos estereótipos do “*polícia super-herói*”. Como preconizamos na teoria do movimento perpétuo será o sistema a encontrar novas forma de se alimentar e sustentar. Ao promover a excelência do factor humano promove-se a imagem institucional e, mais importante, renova-se a estreita filiação das policiais às populações. A excelência das Polícias está exactamente no capital humano que as constitui e na criatividade com que se renovam dia-após-dia.

Regressamos à “nossa” cidade onde a *praxis* policial é representada e a despersonalização do agente é veloz. Eça de Queirós, em “As Cidade e as Serras” (p.174) metaforizou uma definição de cidade “*funesta*” onde o sujeito vive espartilhado entre a míngua de espaço e o vazio relacional: “*Na Cidade, nesta criação tão anti-natural onde o solo é de pau e feltro e alcatrão, e o carvão tapa o Céu, e a gente vive acamada nos prédios como o paninho nas lojas, e a claridade vem pelos canos, e as mentiras se murmuram através de arames – o homem aparece como uma criatura anti-humana, sem beleza, sem força, sem liberdade, sem riso, sem sentimento, e trazendo em si um espírito que é passivo como um escravo ou impudente como um histrião*”. Qualquer que seja o tempo, o espaço e o contexto caberá ao agente policial fazer desta metáfora queirosiana, um referencial de negação, para que a despersonalização que a cidade promove possa ser esbatida com atitude e imaginação, sempre em prol dos outros e para os outros.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aaron, J. (2000). Stress and coping in police officers. *Police Quarterly*, 3, 428-450.
- Abdollahi, M.K. (2002). Understanding police stress research. *Journal of Forensic Psychology Practice*, 2 (2), 1-24.
- Abrahamsen, S. & Strype, J. (2010). Are they all the same? Norwegian police officers' personality characteristics and tactics of conflict resolution. *Policing & Society*, 20 (1), 99-123.
- Adams, G.A., King, L.A. & King, D.W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81, 411-420.
- Agolla, J.E. (2009). Occupational stress among police officers: the case of Botswana police service. *Research Journal of Business Management*, 2 (1), 23-35.
- Agra, C. (1993). *Dizer a droga, ouvir as drogas*. Porto: Radicário.
- Agra, C. (1998). *Observatório Permanente de Segurança: relatório síntese dos trabalhos desenvolvidos em 1997-1998 e projecto a desenvolver em 1999*. Porto: Observatório Permanente de Segurança (não publicado).
- Agra, C. (1999). *Observatório Permanente de Segurança: relatório síntese dos trabalhos desenvolvidos em 1999 e projecto a desenvolver em 2000*. Porto: Observatório Permanente de Segurança (não publicado).
- Agra, C. et al (2010). *Avaliação Científica e monitorização da Intervenção no Bairro do Cerco: Diagnóstico da Situação*. Porto. EC-FDUO (não publicado).
- Agra, C., Quintas, J. & Fonseca, E. (2001a). *Dimensões e estrutura da criminalidade, volume 1*. Porto: Observatório Permanente de Segurança (não publicado).
- Agra, C. Quintas, J. Fonseca & E. (2001b). De la sécurité démocratique à la démocratie de sécurité: le cas portugais. *Déviance et Société*, 25 (4), 499-513.
- Ainsworth, P.B. (2002). *Psychology and Policing*. Devon: Willan Publishing.
- Akinola, M. & Mendes, W. (2012). Stress-induced cortisol facilitates threat-related decision making among police officers. *Behavioural neuroscience*, 126 (1), 167-174.
- Alarcon, G., Eschleman, K.J., & Bowling, N.A. (2009). Relationship between personality variables and burnout: a meta-analysis. *Work & Stress*, 23 (3), 244-263.
- Alderfer, C. (1972). *Existence, relatedness and growth*. New York: Free Press.
- Alkus, S. & Padesky, C. (1983). Special problems of police officers: stress-related issues and interventions. *Counselling Psychologist*, 11, 55-64.
- Allport, G.W. (1937). *Personality: a psychological interpretation*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Allport, G.W. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

- Almeida, M. (1993). *Inquérito de vitimação 1992*. Lisboa: Gabinete de Estudos e Planeamento do Ministério da Justiça.
- Almeida, M. & Alão, A. (1995). *Inquérito de vitimação 1994*. Lisboa: Gabinete de Estudos e Planeamento do Ministério da Justiça.
- Almeida, P. T. & Marques, T.P. (2006). *Lei e ordem: justiça penal, criminalidade e Polícia (séculos XIX-XX)*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Amaranto, E., Steinberg, J., Castellano, C. & Mitchell, R. (2003). Police stress interventions. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 3 (1), 47-53.
- Andrade, V. (2006). *Os Direitos Fundamentais na Constituição Portuguesa de 1976* (3ªEd.). Coimbra. Almedina.
- Anshel, M. (2000). A conceptual model and implications for coping with events in police work. *Criminal Justice and Behavior*, 27, 375-400.
- Anshel, M., Robertson, M. & Caputi, P. (1997). Sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian police as a function of previous experience. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70 (4), 337-366.
- Arnett, J. (1991). Still crazy after all these years: reckless behavior among young adults aged 23–27. *Personality and Individual Differences*, 12, 1305-1313.
- ASFIC (2006). *Modelos de Polícia e investigação criminal*. Gaia: Gailivro.
- Ashcraft, D. (2011). *Personality theories workbook (5th ed.)*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Asmundson, G. & Stapleton, J. (2008). Associations between dimensions of anxiety sensitivity and PTSD symptom clusters in active-duty police officers. *Cognitive Behaviour Therapy*, 37 (2), 66-75.
- Bacharach, S., Bamberger, P. & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behaviour*, 12, 39-53.
- Balch, R. (1972). Police personality: Fact or fiction? *Journal of Criminal Law, Criminology and Police Science*, 63, 106-119.
- Ballenger, J. et al (2010). Patterns and predictors of alcohol use in male and female urban police officers. *American Journal on Addictions*, 20, 21-29.
- Bano, B. (2011). Job stress among police personnel. *2011 International Conference on Economics and Finance Research. IPEDR*, 4. Singapore: IACSIT Press, 290-293
- Barratt, E. (1985). Impulsiveness defined within a systems model of personality. In C. Spielberger & J. Butcher (Eds.), *Advances in personality assessment*, vol. 5 (pp.113-132). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Barratt, E. (1994). Impulsiveness and Aggression. In J. Monahan & H. Steadman (Eds.), *Violence and Mental Disorder: Developments in Risk Assessment* (pp.61-79). Chicago, IL: University of Chicago Press.

- Barratt, E. & Patton, J. (1983). Impulsivity: Cognitive, behavioral and psychophysiological correlates. In M. Zuckerman (Ed.), *Biological bases of sensation seeking, impulsivity and anxiety* (pp.77-122). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Barratt, E. & Stanford, M. (1995). Impulsiveness. In C. Costello (Ed.), *Personality Characteristics of the Personality Disordered* (pp.91-119). New York: John Wiley & Sons.
- Bayley, D. (1991). *Community policing: a report of Devil's advocate*. New York. Praeger.
- Bayley, D. (1998). *What Works in policing. Reading in Crime and Punishment*. New York. Oxford University Press.
- Bayley, D.H. (2006). *Padrões de policiamento*. São Paulo: EDUSP.
- Bechtold, M., Rohrmann, S., Pater, I., & Beersma, B. (2011). The primacy of perceiving: Emotion Recognition Buffers Negative effects of Emotional Labour. *Journal of Applied Psychology*, 96 (5), 1087-1094.
- Beck, A. T., Ward, C. H., Mendelson, M., Mock, J. & Erbaugh, J. (1961). An Inventory for Measuring Depression. *Archives of General Psychiatry*, 4, 53-63.
- Beehr, A.T., Ivanitskaya, L., Glaser, K., Erofeev, D. & Canali, K. (2004). Working in a violent environment: The accuracy of police officers' reports about shooting incidents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77 (2), 217-235.
- Belmman, A. (1935). A police service rating scale. *Journal of Law and Criminology*. 26, 74-114.
- Bernard, T. (1990). Angry aggression among the truly disadvantaged. *Criminology*, 28, 73-96.
- Beutler, L., Nussbaum, P., & Meredith, K. (1988). Changing personality patterns of police officers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 19, 503-507.
- Beutler, L., Storm, A., Kirkish, P., Scogin, F., & Gaines, J. (1984). Parameters in the prediction of police officer performance. *Professional Psychology: Research and Practice*, 16 (2), 24-335.
- Bittner, E. (1975). *The functions of the police in modern society* (4th ed.). Maryland: National Institute of Mental Health Center for Studies of Crime and Delinquency.
- Bittner, E. (1991): De la faculté d'user de la force comme fondement du rôle de la police. In *Cahiers de la sécurité intérieure*, 3, 221-235.
- Blau, T. H. (1994). *Psychological services for law enforcement*. New York: Wiley.
- Blum, L. N. (2000). *Force under pressure: how cops live and why they die*. New York: Lantern Books.
- Bolino, M.C. & Turnley, W.H. (2005). The personal costs of citizenship behaviour: the relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90, 740-748.
- Bonifacio, P. (1991). *The psychological effects of police work: a psychodynamic approach*. New York: Plenum Press.

- Boyar, S.L., Maertz, C.P., Pearson, A.W., & Keough, S. (2003). Work-family conflict: a model of linkages between work and family domain variables and turnover intentions. *Journal of Managerial Issues*, 15 (2), 175-190.
- Breivik, G. (1996). Personality, sensation seeking and risk taking among Everest climbers. *International Journal of Sport Psychology*, 27, 308-320.
- Brodeur, J.P. (1998). *How to recognize good policing: problems and issues*. Washington: Sage.
- Brough, P. (2004). Comparing the influence of traumatic and organisational stressors upon the psychological health of police, fire and ambulance officers. *International Journal of Stress Management*, 11 (3), 227-244.
- Brown, B. & Benedict, W.R. (2002). Perceptions of the police: past findings, methodological issues, conceptual issues and policy implications. *Policing: an International Journal of Police, Strategies & Management*, 25, 3, 543-580.
- Brown, B., Benedict, W.R. & Wilkinson, W.V. (2006). Public perceptions of the police in Mexico: a case study. *Policing: an International Journal of Police, Strategies & Management*, 29, 1, 158-175.
- Brown, J.M. & Campbell, E.A. (1990). Sources of occupational stress in the police. *Work and Stress*, 4, 305-318.
- Brown, J.M., & Campbell, E.A. (1994). *Stress and Policing: sources and strategies*. Chichester: John Wiley and Sons.
- Bryman, A. & Cramer, D. (2003). *Análise de dados em ciências sociais, introdução às técnicas utilizando o SPSS para Windows*. Oeiras: Celta Editora.
- Bühler, K.. & Land, T. (2003). Burnout and Personality in Intensive Care: An Empirical Study. *Hospital Topics: Research and Perspectives on Healthcare*, 81 (4), 5-12.
- Burbeck, E. & Furnham, A. (1984). Personality and police selection: Trait differences in successful and non-successful applicants to the metropolitan police. *Personality and Individual Differences*, 5, 257-263.
- Burke, R. (1993). Work-family stress, conflict, coping and burnout in police officers. *Stress Medicine*, 9, 171-180
- Burke, R.J. (1994). Stressful events, work-family conflict, coping, psychological burnout, and well-being among police officers. *Psychological Reports*, 75, 787-800.
- Burke, R.J. (1997). Toward and understanding of psychological burnout among police officers. *International Journal of Stress Management*, 4 (1), 13-27.
- Burke, R. (1999). Work and non-work stressors and well-being among police officers: the role of coping. *Anxiety, Stress and Coping*, 11, 345-362
- Burke, M.J., Brief, A.P., & George, J.M. (1993). The role of negative affectivity in understanding relations between self-reports of stressors and strains: a comment on the applied psychology literature. *Journal of Applied Psychology*, 78, 402-412.

- Burke, R. & Greenglass, E. (2001). Hospital restructuring, Work-Family Conflict and Psychological Burnout among nursing staff. *Psychology and Health*, 16, 583-594.
- Burke, R.J. & Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian police officers: Potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*, 13 (1), 64-86.
- Buss, A. & Plomin, R. (1975). *A temperament theory of personality development*. New York: Wiley.
- Buss, A. & Perry, M. (1992). The aggression questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 452-459.
- Caetano, M. (2003). *Manual de Direito Administrativo. Tomo II* (10ª ed.) Coimbra. Almedina.
- Canário, R. (1997) *Formação e Situações de Trabalho*. Porto: Porto Editora.
- Carloto, M.S. (2001). Síndrome de *Burnout* e Satisfação no trabalho: um estudo com Professores Universitários. In A.M.T Benevides-Pereira (Ed). *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador* (pp. 187-212). São Paulo: Editora Casa do Psicólogo.
- Carvalho Ferreira, J., Neves, J. & Caetano, A. (2001). *Manual de Psicossociologia das organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Castora, K., Brewster, J. & Stoloff, M. (2003). Predicting Aggression in Police Officers using the MMPI-2. *Journal of Criminal Psychology*, 18 (1), 1-8.
- Castro, C (2003). *A Questão das Polícias Municipais*. Coimbra. Coimbra Editora.
- Cattell, R. B. (1950). *Personality: A systematic, theoretical, and factual study*. New York: McGraw- Hill.
- Cattell, R. B. (1965). *The scientific analysis of personality*. Baltimore: Penguin Books.
- Cattell, R.B. (1979). *Personality and learning theory, vol 1, the structure of personality in its environment*. New York: Springer Publishing Company.
- CCFFSS do Ministério da Administração Interna (2002). *Forças de Segurança e Investigação Científica, um espaço de reflexão*. Lisboa: Ministério da Administração Interna.
- Champy, J. (1995). *Reengineering Management: The Mandate for New Leadership*. New York: Harper Collins.
- Champy, J. (1996). *Beyond reengineering*. New York: Harper Collins.
- Chen, Y.F. (2009). Job stress and performance: a study of police officers in central Taiwan. *Social Behaviour and Personality*, 37 (10), 1341-1356.
- Chen, H. *et al* (2006). A survey of quality of life and depression for police officers in Kaohsiung Taiwan. *Quality of Life Research*, 15, 925-932
- Chermak, S., McGarrell, E. & Gruenewald, J. (2006). Media coverage of police misconduct and attitudes toward police. *Policing: an International Journal of Police, Strategies & Management*, 29 (2), 261-281.

- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in the Human Service Organizations*. New York: Praeger.
- Clarke, A. & Innes, J. (1983). Sensation seeking motivation and social-support moderators of the life stress/illness relationship: some contradictory and confirmatory evidence. *Personality and Individual Differences*, 4, 547-550.
- Clemente, M. (2010). *Porquê e para Quê. Pensar com esperança o Portugal de hoje*. Lisboa. Assírio & Alvim.
- CMP (2001). *As Ilhas do Porto: Estudos Socioeconómico*. Porto: CMP.
- CMP (2001). *Estudo Socioeconómico da Habitação Social*. Porto: CMP.
- CMP (2008). Génese e evolução urbana do Porto. Das Origens ao Século XXI. Manual de Formação. Porto: CMP.
- CMP (2008). *Relatório Global – Questionário de Satisfação de Clientes*. Porto: CMP.
- CMP (2011). *Referencial do Dinamizador de Formação - documento de trabalho*. Porto: CMP.
- CMP (2012). Revista Porto Sempre, nº 31.
- Coelho, R., Braga-Oliveira, L., Martins, A., Prata, J. & Barros, H. (1999). Factores psicossociais e asma brônquica na adolescência. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 1 (1), 131-143.
- Cohen, S., Kamarck, T. & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behaviour*, 24 (4), 385-396.
- Collins, P. & Gibbs, A. (2003). Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53, 256-264.
- Contumélias, F. & Contumélias, M. (2008). *Polícia à portuguesa*. Alfragide: Dom Quixote.
- Cooper, C.L. (1982). Personality characteristics of successful bomb disposal experts. *Journal of Occupational Medicine*, 24, 653-655.
- Corcoran, K. & Fischer, J. (2000). *Measures for clinical practice: a sourcebook, vol 2: Adults* (3rd ed.). New York: The Free Press.
- Correia, S. (1994). “Polícia”, *Dicionário Jurídico da Administração Pública*. Lisboa: MAI.
- Cosme, J. (2006). *Polícia de Segurança Pública: das origens à actualidade*. Lisboa: Sílabo.
- Costa, A. (2002). *Esta (não) é a minha Polícia*. Lisboa: Editorial Notícias.
- Costa, A.L.C. (2008). *Traços de personalidade em técnicos de redução de riscos: um estudo exploratório sobre a empatia e sobre a procura de sensações*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: FPCEUP.
- Costa, P.T. & McCrae, R.R. (1988). Personality in adulthood: a six-year longitudinal study of self-reports and spouse ratings on the NEO Personality Inventory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 853-863.
- Crank, J. (1998). *Understanding police culture*. Cincinnati, OH: Anderson.

- Crompton, R. & Lyonette, C. (2005a). The new gender essentialism – domestic and family ‘choices’ and their relation to attitudes, *The British Journal of Sociology*, 56, 4.
- Crompton, R. & Lyonette, C. (2005b). *Work-life «balance» in Europe, Working Paper n° 10*. London: City University.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: a re-examination and extension*, *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68.
- Cumming, E., Cumming, I., & Edell, L. (1965). *Policeman as philosopher, guide and friend*. *Social Problems*, 12 (3), 276-286.
- Cunha, M.P., Rego, A., Cunha, R.C., & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: RH Editora.
- Cusson, M (2006). *Criminologia*. Lisboa. Casa das Letras.
- Dabney, D. (2004). *Crime types: A text reader*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Dahlen, E., Martin, R., Ragan, K., & Kuhlman, M. (2004). Boredom proneness in anger and aggression: effects of impulsiveness and sensation seeking. *Personality and Individual Differences*, 37 (8), 1615-1627.
- Davis, R.C., Ortiz, C., Gilinskiy, Y., Ylesseva, I. & Briller, V. (2004). A cross-national comparison of citizen perceptions of the police in New York city and St Petersburg, Russia. *Policing: an International Journal of Police, Strategies & Management*, 27 (1), 22-36.
- Decker, S. (1981). *Citizen attitudes toward police: a review of past findings and suggestions for future policy*. *Journal of Police Science and Administration*, 9 (1), 80-87.
- DECO (2006). *Parque da Cidade*. In *Jornal de Noticias*, 20 Agosto.
- Deditius-Island, H. K., & Caruso, J. C. (2002). An examination of the reliability of scores from Zuckerman’s sensation seeking scales, form V. *Educational and Psychological Measurement*, 62 (4), 728-734.
- Detrick, P. & Call, C. (2010). Demand effects on positive response distortion by police officers applicants on the revised NEO Personality Inventory. *Journal of Personality Assessment*, 92, 410-415.
- Detrick, P. & Chibnall, J.T. (2006). NEO PI-R personality characteristics of high-performing entry-level police officers. *Psychological Services*, 3 (4), 274-285.
- DGAE. (2009). *Manual de Diagnósticos Locais de Segurança. Uma compilação de Normas e Práticas Internacionais*. Lisboa: Ministério da Administração Interna.
- Dick, P. (2000). The social construction of the meaning of acute stressors: A qualitative study of the personal accounts of police officers using a stress counseling service. *Work & Stress*, 14, 226-244.

- Diehm, R. & Armatas, C. (2004). Surfing: an avenue for socially acceptable risk taking, satisfying needs for sensation seeking and experience seeking. *Personality and Individual Differences*, 36 (3), 663-677.
- Dijk, J., Kesteren, J. & Smit, P. (2007). *Criminal victimization in international perspective: key findings from the 2004-2005 ICVS and EU ICS*. Netherlands: Tilburg University.
- Dijk, J., Manchin, R., Kesteren, J., Nevala, S. & Hideg, G. (2005). *The burden of crime in the EU: research report – a comparative analysis of the European Crime and Safety Survey (EU ICS) 2005*. Brussels: EUICS consortium.
- Donnelly, M., Kerr, N., Rimmer, R. & Shiu, E.M. (2006). Assessing the quality of police services using SERVQUAL. *Policing: an International. Journal of Police, Strategies & Management*, 29 (1), 92-105.
- Dowler, K. (2005). Job satisfaction, Burnout and perception of unfair treatment: the relationship between race and police work. *Police Quarterly*, 8 (4), 476-489.
- Durão, S. (2004). Quando as mulheres concorrem e entram nas Polícias: óptica etnográfica. *Etnográfica*, 8 (1), 57-78.
- Durão, S. (2008). *Patrulha e proximidade: uma etnografia da Polícia em Lisboa*. Coimbra: Almedina.
- Durão, S. (2010a). Ser ou não ser Polícia: uma Profissão? In A. Delicado, V. Borges & S. Dix (Eds.), *Profissão e Vocação* (pp. 275-300). Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais.
- Durão, S. (2010b). The social production of street patrol knowledge: studying local policing in Lisbon, Portugal. In M. Cools, S. Kimpe, A. Dormaels, N. Esaton, E. Enhus, P. Ponsaers, G.V. Walle, & A. Verhage (Eds.). *Police, Policing, Policy and the city in Europe* (pp.79-112). Hague, Netherlands: Eleven International Publishing.
- Durão, S. (2011a). Polícia, segurança e crime em Portugal: ambiguidades e paixões recentes. *Etnográfica*, 15 (1), 129-152.
- Durão, S. (2011b). The police community on the move: hierarchy and management in the daily lives of Portuguese police officers. *Social Anthropology*, 19 (4), 394-408.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping profession*. New York: Human Sciences Press.
- Esteves, A. (1998). *A criminalidade na cidade de Lisboa: uma geografia da insegurança*. Lisboa: Edições Colibri.
- Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. *Journal of Applied Psychology*, 69, 615-622.
- Euwema, M., Kop, N. & Bakker, A. (2004). The behaviour of police officers in conflict situations: how burnout and reduced dominance contribute to better outcomes. *Work & Stress*, 18, 1, 23-38.
- Evans, D.J., Fyfe, N.R. & Herbert, D.T. (2001). *Crime, policing and place*. London: Routledge.

- Eysenck, H. (1947). *Dimensions of personality*. London: Kegan Paul, Trench, Trubner & Co.
- Eysenck, H. (1953). *The structure of human personality*. London: Methuen.
- Eysenck, H. (1967). *The biological basis of personality*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Eysenck, H. J. (1990). Biological dimensions of personality. In L. Pervin (Ed.), *Handbook of personality - theory and research* (pp.244-276). New York: Guilford Press.
- Eysenck, H. & Eysenck, M. (1985). *Personality and individual differences: A natural science approach*. New York: Plenum Press.
- Eysenck, H. & Eysenck, S. (1975). *Manual of the Eysenck Personality Questionnaire*. London: Hodder & Stoughton.
- Eysenck, H. J., & Eysenck, S. (1996). *Manual of the Eysenck Personality Scales*. London: Hodder & Stoughton.
- Eysenck, S., Barrett, P. & Barnes, G. (1993). A cross-cultural study of personality: Canada and England. *Personality and Individual Differences*, 14 (1), 1-9.
- Fabre, M. (1992). Qu'est ce que c'est la formation? *Recherche et Formation La Memoire Professionnel*, 12, 119-134.
- Feist, J. & Feist, G. (2008). *Theories of personality (6th ed.)* New York: McGraw-Hill.
- Fenster, C.A. & Locke, B. (1973). Neuroticism among policemen: An examination of police personality. *Journal of Applied Psychology*, 57, 358-359.
- Fernandes, F. (1998). *O sítio das drogas: etnografia das drogas numa periferia urbana*. Lisboa: Editorial Notícias.
- Fernandes, L. (2007). Jacobs, Newman e C.Ray Jeffrey. Contributos para a prevenção da criminalidade. In M. Valente (Ed). *Urbanismo, Segurança e Lei*. Coimbra. Almedina
- Ferreira, E.V. (2003). Violência e insegurança urbana: um fenómeno em crescimento ou em transformação? O caso da Área Metropolitana de Lisboa. *Revista Cidades, Comunidades e Territórios*, 7, 37-57.
- Ferreira, F.M.J. (2008). *Burnout e Satisfação no Trabalho nos Cuidados de Saúde Primários: um estudo exploratório com médicos, enfermeiros e administrativos*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: FPCEUP.
- Finn, P. & Tomz, J.E. (1997). *Developing a law enforcement stress program for officers and their families*. Washington, DC: U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, National Institute of Justice.
- Fonseca, A.C., Eysenck, S. & Simões, A. (1991). Um estudo inter cultural da personalidade: comparação de adultos portugueses e ingleses no EPQ. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 25, 187-203.
- Francés, R. (1982). *Satisfação no trabalho e no emprego*. Porto: Rés.

- Francis, L.J., Christopher, C.A., & Ziebertz, H.G. (2006). The short-form revised Eysenck personality questionnaire (EPQR-S): a German edition. *Social Behavior and Personality*, 34 (2), 197-204.
- Francis, L.J., Philipchalk, R., & Brown, L.B. (1991). The comparability of the short form EPQR with the EPQ among students in England, the U.S.A., Canada and Australia. *Personality and Individual Differences*, 12, 1129-1132.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 1, 159-165.
- Freudenberger, H.J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: theory, research and practice*, 12, 1, 73-82.
- Friedmann, R. (1992). *Community policing: Comparative perspectives and prospects*. New York: Harvester Wheatsheaf.
- Fu, C. & Shaffer, M. (2001). The tug of work and family: direct and indirect domain-specific determinants of work-family conflict. *Personnel Review*, 30 (5), 502-522.
- Garcia, L., Nesbary, D. & Gu, J. (2004). Perceptual variations of stressors among police officers during an era of decreasing crime. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 20 (1), 33-50.
- Geller, W.A. & Toch, H. (1996). *Police violence: Understanding and controlling police abuse of force*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Gerber, G.L. & Ward, K.C. (2011). Police Personality: Theoretical Issues and Research. In J. Kitaeff (Ed.) *Handbook of police psychology* (pp. 421-436). New York: Routledge-Taylor & Francis Group.
- Gerber, M. *et al* (2010). The relationship between shift work, perceived stress, sleep and health in Swiss officers. *Journal of Criminal Justice*, 38, 1167-1175.
- Geurts, S., Taris, T., Kompier, M., Dikkers, J., Hooff, M. & Kinnunnen, U. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work & Stress*, 19 (4), 319-339.
- Geurts, S., Taris, T., Kompier, M., Dikkers, J., Hooff, M. & Kinnunnen, U. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work & Stress*, 19, 4, 319-339.
- Gil-Monte, P.R. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en profesionales de enfermería. *Psicología en Estudio*, 7 (1), 3-10.
- Gil-Monte, P.R. & Peiró, J.M. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: el Síndrome de Quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Girodo, M. (2007). Personality and cognitive processes in life and death decision making: an exploration into the source of judgment errors by police special squads. *International Journal of Psychology*, 42 (6), 418-426.

- Glicksohn, J. & Bozna, M. (2000). Developing a personality profile of the bomb-disposal expert: The role of sensation seeking and field dependence-independence. *Personality and Individual Differences*, 28, 85-92.
- Glicksohn, J., & Bozna, M. (2000). Developing a personality profile of the bomb-disposal expert: The role of sensation seeking and field dependence-independence. *Personality and Individual Differences*, 28, 85-92.
- Glidewell, J. & Hardgrove, H. (1990). Impossible jobs in general. In E. Hardgrove & J. Glidewell (Eds). *Impossible jobs in public management*. Kansas: University of Kansas Press.
- Goldstein, H. (2003). *Policiando uma sociedade livre*. São Paulo: EDUSP.
- Gomà-i-Freixanet, M. (1991). Personality profile of subjects engaged in high physical risk sports. *Personality and Individual Differences*, 12, 1087-1093.
- Gomà-i-Freixanet, M. (2004). Sensation seeking and participation in physical risk sports. In R. M. Stelmack (Ed.), *On the psychobiology of personality* (pp.185-201). Oxford: Eksevier.
- Gomà-i-Freixanet, M., & Puyané, P. (1991). Personalidad en alpinistas vs. otros grupos que practican actividades relacionadas con la montaña. *Psicothema*, 3, 73-78.
- Gomà-i-Freixanet, M., & Wismeijer, A. A. (2002). Applying personality theory to a group of police bodyguards: A physically risky prosocial prototype? *Psicothema*, 14, 387-392.
- Gomes, P. (2007). A Prevenção Criminal através do Ordemanento do Espaço Urbano: Subsídios para uma Agenda Nacional. In M. Valente (Ed). *Urbanismo, Segurança e Lei*. Coimbra. Almedina
- Gonçalves, S. (2012). Contributos para a validação factorial da *Perceived Stress Scale*: Um estudo com polícias. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 13 (Sup 12), 119-119.
- Gonzalez-Roma, V., Schaufeli, W., Bakker, A. & Lloret, S. (2006). Burnout and Work Engagement: Independent Factors or Opposite Poles? *Jornal of Vocational Behavior*, 68 (1), 165-174.
- Gorenstein, C. & Andrade, L. (1996). Validation of a portuguese version of the Beck Depression Inventory and State-trait Anxiety Inventory. *Brazilian Journal of Medical and Biological Research*, 29, 453-457.
- Gorenstein, C. & Andrade, L. (1998). Inventario de depressão de Beck: propriedades psicometricas da versão em português. *Revista de Psiquiatria Clínica*, 25 (5), 245-250.
- Gorenstein, C., Andrade, L., Vieira, A., Tung, C. & Artes, R. (1999). Psychometric properties of the portuguese version of the beck depression inventory on brazilian college students. *Journal of Clinical Psychology*, 55 (5), 553-562.

- Grawitch, M., Barber, L., & Kruger, M.H. (2010). Role identification, community socio-economics status demands, and stress outcomes in police officers. *Anxiety, Stress & Coping*, 23 (2), 165-180.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Greenhaus, J.H. & Powell, G.N. (2003). When work and family collide: deciding between competing role demands. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 90, 291-303.
- Griffin, S. P., & Bernard, T. J. (2003). Angry aggression among police officers. *Police Quarterly*, 6 (1), 3-21.
- Gudjonsson, G. H., & Adlam, K. R. (1983). Personality patterns of British police officers. *Personality and Individual Differences*, 4 (5), 507-512.
- Gutek, B., Searle, S. & Klepa, L. (1991). Rational Versus Gender Role Explanations for Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76 (4), 560-568.
- Hackett, D. & Violanti, J. (2003). *Police Suicide: tactics for prevention and intervention*. Springfield: Charles C. Thomas Publisher.
- Hagan, F. (2000). *Research methods in criminal justice and Criminology*. Boston: Allyn & Bacon.
- Hall, G. (2010). Job demands, work-family conflict, and emotional exhaustion in police officers: a longitudinal test of competing theories. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 237-250.
- Hammer, M. & Champy, J. (1994). *Reeengenharia revolucionando as empresas*. Rio de Janeiro. Editora Campus.
- Harrison, P., Geddes, J. & Sharpe, M. (2002). *Introdução à psiquiatria*. Lisboa: Climepsi.
- Heijes, C. (2007). Officers at work is a multicultural police force. *Policing: an International Journal of Police Strategies & Management*, 30 (4), 550-566
- Hennessy, S.M. (1999). *Thinking cop, feeling cop: a study in police personalities*. Florida: Center for Applications of Psychological Type.
- Herzber, G. (1966). *Work and the nature of Man*. Cleavland: World.
- Hintsanen, M., Puttonen, S., Jarvinen, P., Pulkki-Raback, L., Elovainio, M., Merjonen, P. & Keltikangas-Jarvinen, L. (2009). Cardiac stress reactivity and recovery of novelty seekers. *International Journal of Behavioural Medicine*, 16, 236-240.
- Hoaken, N., Shaughnessy, V. & Pihl, R. (2003). Executive cognitive functioning and aggression: is it an issue of impulsivity? *Aggressive Behavior*, 29, 15-30.
- Hoffman, R., & Collingwood, T. (2005). *Fit for duty: An officer's guide to total fitness*. United Kingdom: Human Kinetics.

- Homant, R. J., Kennedy, D. B., & Howton, J. D. (1994). Risk taking and police pursuit. *The Journal of Social Psychology*, 134 (2), 213-225.
- Houston, R. & Stanford, M. (2001). Mid-latency evoked potential in self reported impulsive aggression. *International Journal of Psychophysiology*, 40, 1-15.
- ISQ (2004). Guia para a Concepção de Cursos e materiais pedagógicos. Lisboa: ISQ
- Jack, S. J., & Ronan, K. R. (1998). Sensation seeking among high and low risk sports participants. *Personality and Individual Differences*, 25, 1063-1083.
- Jacobs, J. (1992). *The Death and Life of Great American Cities*. New York. Vintage Book Edition.
- Jeffrey, C. (1977). *Crime Prevention Through Environmental Design*. London. Sage.
- Jobes, P. (2002). Effective officer and good neighbourhood: problems and perceptions among police in rural Australia. *Policing: an International Journal of Police Strategies & Management*, 25 (2), 256-273
- Joireman, J., Anderson, J. & Strathman, A. (2003). The aggression paradox: understanding links among aggression, sensation seeking, and the consideration of future consequences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84 (6), 1287-1302.
- Kecklund, G. *et al* (2007). Police officers attitude to different shift systems: Association with age, present shift Schedule, health and sleep/wake complains. *Applied Ergonomics* 39, 565-571
- Kelling, G. & More, M. (1988). *From political reform to community: The evolving Strategy of Police in Community Policing: Rethoric or Reality*. New York. Praeger.
- King, R. & Wincup, E. (2000). Doing research on crime and justice. Oxford: Oxford University Press.
- Kinnunen, U., Feldt, T., Geurts, S. & Pulkkinen, L. (2006). Types of work-family interface: Well-being correlates of negative and positive spillover between work and family. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47, 149-162.
- Kirkcaldy, B., Cooper, C. L. & Ruffalo, P. (1995). Work stress and health in a sample of U.S. police. *Psychological Reports*, 76, 700-702.
- Kisely, S. (2010). A controlled before-and-after evaluation of a mobile crisis partnership between mental health and police services in Nova Scotia. *La Revue Canadienne de Psychiatrie*, 55 (10), 662-668.
- Kohan, A., & O'Connor, B. (2002). Police officer job satisfaction in relation to mood, well-being and alcohol consumption. *The Journal of Psychology*, 136 (3), 307-318.
- Kompier, M. & Levi, L. (1995). *O Stress no trabalho: causas, efeitos e prevenção*. Luxemburgo: Fundação Europeia para a Melhoria das Comunidades Europeias.
- Kop, N., Euwema, M. C., & Schaufeli, W. B. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers, *Work & Stress*, 13 (4), 326-340.

- Kroes, W.H. (1977). *Society's victim-the policeman: An analysis of job stress in policing*. Springfield, Illinois: Charles C. Thomas Publications.
- Kurke, M.I. & Scrivner, E.M. (1995). *Police Psychology into the 21st Century*. Hillsdale: LEA.
- L'Huillet, H. (2004). *Baixa política, Alta polícia. Uma abordagem histórica da Polícia*. Lisboa. Editorial Notícias.
- Laguna, L., Linn, A., Ward, K., & Rupslaukyte, R. (2010). An examination of authoritarian personality traits among police officers: The role of experience. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 25 (2), 99-104.
- Larsen, J.E. & Blair, J.P. (2009). The importance of police performance as a determinant of satisfaction with Police. *American Journal of Economics and Business Administration*, 1 (1), 1-10.
- Lascasas, S. (2009). *Processo de reengenharia da PMP. Sessão de trabalho*. Porto: CMP
- Laufesweiler-Dwyer, D.L., & Dwyer, G.R. (2000). Profiling those impacted by organizational stressors at the macro, intermediate, and micro levels of several police agencies. *Justice Professional*, 12, 443-469.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Leal, M. (1998). *Stress e burnout*. Bial: Porto.
- Leftkowitz, J. (1975). Psychological attributes of policemen: a review of research and opinion. *Journal of Social Issues*, 31 (1), 3-26.
- Leitão, J. (2000). Sentimentos de Insegurança. *Revista Polícia Portuguesa, LXIII*, II Série, 125, 2-13.
- Leitão, J. (2001). Lisbon Security 2001: A segurança do terceiro milénio. *Revista Polícia Portuguesa, II*, 128, 11-15.
- Leitão, J. (2001). Tácticas de Patrulha. *Revista Polícia Portuguesa, II série*, separata ao nº 128, 6-8.
- Leitão, J. (2005). Linhas de desenvolvimento do modelo de policiamento da PSP. In M. Ferreira e J. Neves. *Estratégia e gestão policial em Portugal* (pp. 103-141). Oeiras: Instituto Nacional da Administração.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout services. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Lester, D. (1983). Why do people become police officers: a study of the reasons and their predictions of success. *Journal of Police Science and Administration*, 11 (2), 170-174.
- Levenson, M.R. (1990). Risk taking and personality. *Journal of Personality & Social Psychology*, 58 (6), 1073-1080.
- Levin, B.H., & Brown, W.E. (1975). Susceptibility to boredom of jailers and law enforcement officers. *Psychological Reports*, 36, 190.

- Liederbach, J. (2005). Addressing the Elephant in the Living Room: An observational study of the work of suburban police. *Policing: an International Journal of Police Strategies & Management*, 28 (3), 415-434
- Lim, V., Theo, T., & See, S. (2000). Perceived Job image among police officers in Singapore: Factorial dimensions and differential effects. *Journal of Social Psychology*, 140 (6).740-750.
- Lindsey, D. & Kelly, S. (2004). Issues in small town policing: Understanding stress. *Law Enforcement Bulletin*, 73 (7), 1-7.
- Lobel, M. & Dunkel-Schetter, C. (1990). Conceptualizing stress to study the effects on health: Environmental, perceptual and emotional components. *Anxiety Research*, 3, 213-230.
- Lord, V. (1996). An impact of community policing: Reported stressors, social support, and strain among police officers in a changing police department. *Journal of Criminal Justice*, 24, 503-522.
- Lord, V., Kuhns, J.B. & Friday, P.C. (2009). Small city community policing and citizen satisfaction. *Policing: an International Journal of Police, Strategies & Management*, 32 (4), 574-594.
- Lourengo, N. & Lisboa, M. (1998). *Dez anos de crime em Portugal*. Lisboa: Gabinete de Estudos Jurídico-Sociais do Centro de Estudos Judiciários.
- Machado, C. (2004). *Crime e insegurança: discursos do medo, imagens do "outro"*. Lisboa: Editorial Notícias.
- Machado, C. & Agra, C. (2002). Insegurança e medo do crime: da ruptura da sociabilidade à reprodução da ordem social. *Revista Portuguesa de Ciência Criminal*, 12, 79-101.
- Machado, F. & Cabral, J. (2000). *Segurança e vitimação na cidade de Lisboa*. Lisboa: Observatório de Segurança de Lisboa.
- Major, V.S., Klein, K.J. & Ehrhart, M.G. (2002). Work time, work interference with family, and psychological distress. *Journal of Applied Psychology*, 87, 427-436.
- Malach-Pines, A. & Keinan, G. (2006). Stress and burnout in israeli border police. *International Journal of Stress Management*, 13 (4), 519-540.
- Manita, C. & Machado, C. (1999). *Percepções e figuras do medo na cidade do Porto*. Porto: Observatório Permanente de Segurança (não publicado).
- Manning, P. (1997). *Police Work. The Social organization of policing*. Illinois. Waveland Press.
- Margolis, J. & Molinsky (2008). Navigating the bind of necessary evils: psychological engagement and the production of interpersonality sensitive behaviour. *Academy of Management Journal*, 15, 847-872.
- Marques, A.M.M.B. (2010). *Esquemas Mal-Adaptativos Precoces, Ansiedade, Depressão e Psicopatologia em Reclusos*. Dissertação Mestrado em Temas de Psicologia, área de Psicologia da Saúde. Porto: FPCEUP.

- Martinez, M. & Paraguay, A. (2003). Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceptuais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78.
- Martinova, T., Villeneuve, M., Strickland, L. & Matheson, K. (2002). Occupational role stress in the Canadian Forces: its association with individual and organizational well-being. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 34 (2), 111-121.
- Martins, J.P.R. (2006). *O espaço, a cidade e o crime: percepção da insegurança durante o policiamento*. Dissertação de Licenciatura do Curso de Formação de Oficiais de Polícia Lisboa: ISCPSI.
- Martins, J.P.R. (2010). *Conflito trabalho/família, stress e burnout em agentes da P.S.P.* Dissertação de Mestrado em Ciências Forenses. Porto: Universidade do Porto.
- Martins, L.L., Eddleston, K.A., & Veiga, J.F. (2002). Moderators of the relationship between work-family conflict and career satisfaction. *Academy of Management Journal*, 45 (2), 399-409.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The costs of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12 (5), 189-192.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1997). *MBI, inventário Burnout de Maslach, síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial; manual*. Madrid: TEA, Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it*. San Francisco: Jossey-bass Publishers.
- Maslach, C., Jackson, S.E. & Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. (3th ed). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Matthews, G., Davies D., & Lees, J. (1990). Extraversion, arousal and individual differences in resource availability. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 150-168.
- McClelland, D. (1961). *The achieving society*. Princeton. NJ: Van Nostrand.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T. (1985). Openness to experience. In R. Hogan & W.H. Jones (Eds.), *Perspectives in personaliy, vol. 1* (pp.145-172). Greenwich, CT: JAI Press.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T. (1997). Personality trait structure as human universal. *American Psychologist*, 52, 509-516.
- Melo, A.M.P. (2009). *Traços de personalidade e percepção de stress em agentes policiais envolvidos em missões internacionais de paz*. Dissertação de Mestrado em Medicina Legal. Porto: ICBASUP.

- Mendes, M. (2005). *Emoções no contexto do policiamento: medo, exaustão emocional e procura de sensações, um estudo comparativo na PSP do Porto*. Dissertação de Mestrado em Criminologia. Porto: FDUP.
- Mercadillo, R. & Barrios, F. (2011). Brain correlates of impulsivity in police officers: a neurocognitive and ethnological exploration. *The Open Criminology Journal*, 4 (suppl 2-M3), 53-60
- Michinov, N. (2005). Social comparison, perceived control and occupational burnout, *Applied Psychology*, 54 (1), 99-118.
- Mikkelsen, A. & Burke, R. (2004). Work Family concerns of Norwegian Police Officers: Antecedents and Consequences. *International Journal of Stress Management*, 11 (4), 429-444.
- Mischel, W. (1981). *Introduction to personality*. New York: CBS College Publishing.
- Moita Flores, F. (2003). *Polícias sem história (5ª ed.)*. Lisboa: Editorial Notícias .
- Montgomery, A., Panagopolou, E. & Benos, A. (2006). Work-Family interference as a mediator between job demands and job burnout among doctors. *Stress and Health*, 22, 203-212.
- Montgomery, A., Peeters, M., Schaufeli, W. & Ouden, M. (2003). Work-home interference among newspaper managers: its relationship with burnout and engagement. *Anxiety, Stress, and Coping*, 16 (2), 195-211.
- Moon, B. & Zager, L. (2007). Police officers attitudes toward citizen support. *Policing: an International Journal of Police Strategies & Management*, 30 (3), 484-497
- Morash, M., Haarr, R., & Kwak, D.H. (2006). Multilevel Influences on police stress. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22 (1), 26-43.
- Moreno-Jiménez, B. & Puente, C. (1999). Elemento estrés asistencial en los servicios de salud. In M. A. Simón (Ed.). *Manual de Psicología de la Salud. Fundamentos, metodología y aplicaciones* (pp. 739-761). Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.
- Mota Cardoso, R., Araújo, A., Ramos, R.C., Gonçalves, G. & Ramos, M. (2002). *O stress nos professores portugueses: estudo IPSSO 2000*. Porto: Porto Editora.
- Musolino, R.F. & Hershenson, D.B. (1977). A vocational sensation seeking in high and low risk taking occupations. *Journal of Vocational Behavior*, 10, 358-365.
- Nalla, M. (2010). Democratic Policing: a comparison of police Officer's perception of their role and functions in transitional societies. *Journal of Criminal Justice & Security*, 11 (4), 520-535.
- Netemeyer, R., Boles, J. & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 400-410.
- Neves, P.M. (2001). *Leis das Polícias e das Forças de Segurança*. Porto: Legis.

- Newman, O. (1996). *Creating defensible spaces*. Washington: US Department of Housing and Urban Development Office of Policy development research.
- Nickels, E. (2008). Good guys wear black : uniform colour and citizen impressions of police. *Policing: an International Journal of Police Strategies & Management*, 31 (1), 77-92.
- Niederhoffer, A. (1967). *Behind the shield: The police in urban society*. Garden City, NY: Anchor Books.
- Nieuwenhuys, A., Savelsbergh, G., & Oudejans, R. (2011). Shoot or Don't shoot. Why police officers are more inclined to shoot when they are anxious. *Emotions* (Advance online publication. doi: 10.1037/a0025699).
- Nilson; C. & Oliver, W.M. (2006). Changes in Latitude, Changes in Attitude: An Examination of Police Officer Perceptions of Police Effectiveness among Select Police Agencies in Canada, Venezuela, and the USA. *Police Practice and Research*, 7 (3), 231–247.
- Noor, N.M. (2002). Work-family conflict, locus of control, and women's well-being: tests of alternative pathways. *The Journal of Social Psychology*, 142 (5), 645-662.
- Normandeau, A. (1998). *Une police professionnelle de type de type communautaire. Tomo I e II*. Méridien. Ottawa.
- Nóvoa, A (1991). Concepções e práticas de formação contínua de professores” Concepções e Práticas de Formação Contínua. In J. Tavares (org.). *Formação Contínua de Professores: Realidades e Perspectivas* (pp. 15-38). Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Nóvoa, A. (1988). O método (auto)biográfico na encruzilhada dos caminhos e descaminhos da formação de adultos. *Revista Portuguesa de Educação*, 1 (2), 7-20.
- Oliveira, J.F. (2006). *As políticas de segurança e os modelos de policiamento: a emergência do policiamento de proximidade*. Coimbra: Almedina
- Oliveira, J.P. (2008). *Traços de personalidade de elementos das Forças de Segurança: um estudo comparativo na PSP de Lisboa*. Dissertação de Doutoramento em Psicologia. Porto: FPCEUP.
- Olivier, R. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail setting. *Journal of Retailing*, 57, 25-48.
- Ortet i Fabregat, G., Ibáñez Ribes, M.I., Ipola, M.M., & Moreno, F.S. (1997). *EPQ-R, questionário revisado de personalidad de Eysenck, adaptación española*. Madrid: TEA Ediciones.
- Pais Ribeiro, J. & Maia, P. (2002). Satisfação com a profissão em profissionais de unas unidade de cuidados intensivos (SCI). In I. Leal, I. Cabral & J. Pais Ribeiro (Eds). *Actas do 4º Congresso de Psicologia da Saúde* (pp.239-246). Lisboa: ISPA.
- Pancheri, P. Marini, A, Tarsitani, L., Rosati, V., Biondi, M.. & Tomei, F. (2002). Assesment of subjective stress in the municipal police force of the city of Rome. *Stress and Health*, 18, 127-132.

- Pantazis, C. (2000). "Fear of crime", vulnerability and poverty: evidence from the British Crime Survey. *British Journal of Criminology*, 40, 414-436.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1994). *Moving Forward in Service Quality Research: Measuring Different Customer-Expectation Levels, Comparing Alternative Scales, and Examining the Performance-Behavioral Intentions Link - Report No. 94-114*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- Parasuraman, S., Yasmin, S. P., Godshalk, V.M. & Beutell, N.J. (1996). Work and family variables, entrepreneurial career success, and psychological well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 48 (3), 275-300.
- Pardal, S. (2006). *Parque da Cidade do Porto: Ideia e Paisagem*. Lisboa. GAPTEC.
- Parent, R. B. & Verdun-Jones, S. (2000). When police kill: the aftermath. *The Police Journal*, 73 (3), 241-255.
- Parrat, S. (1936). A critique of Bellman police rating scale, *Journal of the American Institute of Criminal Law and Criminology*, 27, 895-905.
- Parrat, S. (1938). A scale to measure, *Journal of the American Institute of Criminal Law and Criminology*, 28, 739-756.
- Parsons, J.L.R. (2004). *Occupational health and safety issues of police officers in Canada, the United States and Europe: a review essay*. Newfoundland, CA: Memorial University of Newfoundland.
- Patton, J. H., Standford, M. S., & Barratt, E. S. (1995). Factor structure of the Barratt Impulsiveness Scale. *Journal of Clinical Psychology*, 51, 768-774.
- Paunonen, S., Haddock, G., Forsterling, F. & Keinonen, M. (2003). Broad versus narrow personality measures and the prediction of behavior across cultures. *European Journal of Personality*, 17, 413-433.
- Paymal, F. (2011). La mise en place du concept de formation intégrale dans l'univers de l'École Supérieure de Police portugaise : « O Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna ». *Revista de Educação*, 18 (2), 85-110.
- Pereira, A. (2009). *Burnout e o conflito Trabalho-Família/Família-Trabalho em profissionais de enfermagem*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: FPCEUP.
- Pereira, M.J. & Neves, J. (2005). *Estratégia e gestão policial em Portugal*. Oeiras: Instituto Nacional de Administração.
- Pereira, P.A. (2010). *A vitimação em Portugal: apresentação de dados de um estudo nacional*. 26 Março 2010. Lisboa: Ministério da Administração Interna.
- Pervin, L. & Cervone, D. (2010). *Personality: theory and research, international student version (11th ed.)*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- Picado, L. & Marques Pinto, A. (2011). Esquemas precoces mal-adaptativos e seu papel no burnout e no engagement de professores do 1º ciclo do ensino básico. In A. Marques

- Pinto & L. Picado (Eds). *Adaptação e bem-estar nas escolas portuguesas* (pp.227-248). Lisboa: Coisas de Ler.
- Piekkola, B. (2011). Traits across cultures: a neo-allportian perspective. *Journal of Theoretical and Philosophical Psychology*, 31 (1), 2-24.
- Pines, A. & Aronson, E. (1989). *Career Burnout, causes and Cures*. London: Collier Macmillan Publishers.
- Pines, A.M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: the significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39, 625-635.
- Pines, A.M., & Keinan, G. (2006). Stress and Burnout in Israeli Border Police. *International Journal of Stress Management*, 13 (4), 519–540.
- Pinto, A.M. (2000). *Burnout profissional em professores portugueses: representações sociais, incidência e preditores*. Dissertação de Doutoramento em Psicologia. Lisboa: FPCEUL.
- Pinto, A.M. & Chambel, M.J. (2008). *Burnout e engagement em contexto organizacional: estudos com amostras portuguesas*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Pinto, M.J.V. (2002). *Polis. Dicionário de Filosofia Moral e Política*. Lisboa: Instituto de Filosofia da Linguagem, Universidade Nova de Lisboa.
- PMP (2011). *Manual de Identidade Corporativa*. Porto: PMP.
- Ponsaers, P., Tange, C. & Van Ostrive, L. (2009). *Regards sur la police : un quart de siècle de recherche sur la Police en Europe et dans le monde Anglo-saxon*. Bruxelles: Bruylant.
- Prenzler, T. (1997). Is there a Police Culture? *Australian Journal of Public Administration*, 56 (4), 47-57.
- Queirós, C., Marques, A.J. & Teixeira, I. (2011). *Relatório Técnico: Insegurança na Baixa do Porto e o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade “Comércio Seguro”*. Porto: LabRP da FPCEUP/ESTSPIPP.
- Ramos, F. (1999). *El síndrome de Burnout*. Madrid: UNED FUE.
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o Desafio. Prevenção do Stresse no Trabalho*. Lisboa: RH Editora.
- Ranta, R.S., & Sud, A. (2008). Management of Stress and Burnout of Police Personnel. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 34 (1), 29-39..
- Recasens i Brunet, A., Basanta, A.R., Agra, C., Queirós, C.L. & Selmini, R. (2009). Espagne, Portugal et Italie: un développement de la recherche au coeur de démocraties latines. In P. Ponsaers, C. Tange & L. Van Ostrive (Eds.) *Insights on Police: quarter of a Century research on police in Europe and the Anglo-saxon word* (pp. 417-485). Bruxelles: Bruylant.
- Reynolds, B., Ortengren, A., Richards, J. & De Wit, H. (2006). Dimensions of impulsive behavior: Personality and behavioral measures. *Personality and Individual Differences*, 40, 305-315.

- Richardsen, M., Burke, R., & Martinussem, M. (2006). Work and health outcomes among police officers: the mediating role of police cynicism and engagement. *International Journal of Stress Management*, 13 (4), 555-547.
- Rocha, J. (2006). *Gestão da Qualidade: Aplicação aos serviços públicos*. Lisboa. Escolar Editora.
- Rodrigues, S.C.M.P. (2008). *Empatia, resiliência e percepção de stress em Enfermeiros*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: FPCEUP.
- Rodrigues, S.C.M.P. (2008). *Empatia, resiliência e percepção de stress em Enfermeiros*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: FPCEUP.
- Romeiro, D., Almeida, C. & Horta, P. (2006). Adaptação portuguesa da Escala de Impulsividade de Barrat (BIS-11). *Acta Psiquiátrica Portuguesa*, 52 (1), 1675-1683.
- Rosenbloom, T. (2003). Risk evaluation and risky behavior of high and low sensation seekers. *Social Behavior & Personality*, 31, 375-386.
- Rothman, S. (2006). Expectations of and satisfaction with, the South African Police service in the North West Province. *Policing: an International Journal of Police Strategies & Management*, 29 (2), 211-225
- Rotondo, D.M., Carlson, D.S. & Kincaid, J.F. (2003). Coping with multiple dimensions of work-family conflict. *Personnel Review*, 32 (3), 275-296.
- Rubinstein, G. (2006). Authoritarianism among border police officers, career soldiers and airport security guards at the Israeli border. *The Journal of Social Psychology*, 146 (6). 751-761.
- Rupp, D. & Vodanovich, S. (1997). The role of boredom proneness in self-reported anger and aggression. *Journal of Social Behavior and Personality*, 12, 925-936.
- Santos, S. (2007). *Suicídio nas forças policiais: um estudo comparativo na PSP, GNR e PJ*. Dissertação de Mestrado em Medicina Legal. Porto: ICBAS.
- Scanff, C. & Taugis, J. (2002). Stress management for Police Special Forces. *Journal of Applied Sport Psychology*, 14, 330-343.
- Shaffer, T. (2010). A comparison of firefighters and police officers: the influence of gender and relationship status. *Adulthood Journal*, 9 (1), 36-49.
- Schaufeli, W. & Bakker A. (2003). *UWES: Utrecht, Work Engagement Scale Preliminary Manual*. Utrecht : Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.
- Schaufeli, W. & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W., Maslach, C. & Marek, T. (1993). *Professional burnout: recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis.

- Schaufelli, W.B., Martinez, I., Marques Pinto, A., Salanova, N., & Bakker, A. (2002). Burnout and Engagement in university students. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 33 (5), 464-481.
- Schroth, M.L., & McCormack, W.A. (2000). Sensation seeking and need for achievement among study-abroad students. *The Journal of Social Psychology*, 140 (4), 533-535.
- Scribbins, M., Flatley, J., Parfremment-Hopkins, J. & Hall, P. (2010). *Public perceptions of policing, engagement with the police and victimisation: findings from the 2009/10 British Crime Survey*. London: Home Office Statistical Bulletin.
- Seltzer, J. & Numerof, R. (1988). Supervisory leadership and subordinate Burnout. *Academy of Management Journal*, 2, 439-449.
- Severiano Teixeira, N., Lourenço, N. & Piçarra, N. (2006). *Estudo para a reforma do modelo de organização do sistema de segurança interna: relatório preliminar*. Lisboa: Instituto Português de Relações Internacionais, Universidade Nova de Lisboa.
- Sharma, S. (2003). Life event, emotional vital signs and hypertension. *Psychological Studies*, 48, 53-65.
- Silva, A. (2002). *Um estudo exploratório do stress ocupacional em ambientes profissionais na área da Justiça: um processo de objectivar o stress no trabalho*. Mestrado em Medicina Legal. Porto: ICBAS.
- Silva, A.L. (2001). *Aplicabilidade de estratégias de policiamento comunitário em zonas de risco: a Polícia do Bairro da Sé do Porto*. Dissertação de Mestrado em Psicologia do Comportamento Desviante (Toxicodependências). Porto: FPCEUP.
- Silva, A.L., Queirós, C. & Fernandes L. (1999). *A Polícia do Bairro da Sé do Porto*. Porto: Observatório Permanente de Segurança (vol VI, policopiado).
- Silva, M. (2007). *Vida profissional e familiar: padrões de conflito e facilitação na gestão de múltiplos papéis*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Social. Porto: FPCEUP.
- Simões, A (1993). São os homens mais agressivos que as mulheres? *Revista Portuguesa de Pedagogia*, XXVII, 3, 387-404.
- Sims, B., Hooper, M., & Peterson, S.A.(2002). Determinants of citizens attitudes toward police. *Policing: an International Journal of Police Strategies & Management*, 25(3), 457-471.
- Singer, J. (1984). *The human personality*. San Diego: Harcourt Brace Jovanovich Publishers.
- Skogan, W. (1976). Sample surveys of the victims of crime. *Public Data Use*, 4, 1, 23-28.
- Skogan, W. (1990). The national crime survey redesign. *Public Opinion Quarterly*, 54, 256-272.
- Skogan, W. (1997). *Measuring what matters: crime, disorder and fear*. Washington: U.S. Department of Justice.
- Skolnick, J.H. (1977). A sketch of the policeman's "Working Personality." In D.B. Kennedy (Ed.). *The dysfunctional alliance: Emotion and reasoning in justice administration*. (pp.10-25). Cincinnati, OH: Anderson Publishing Company.

- Sollund, R. (2008). Tough cop-soft cop? The impact of motivations and experiences on police officers' approaches *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 9to the public., 119-140.
- Stanford, M. & Barratt, E. (1992). Impulsivity and the multi-impulsive personality disorder. *Personality and Individual Differences*, 13, 831-834.
- Steers, R. & Porter, L. (1987). *Motivation and work behaviour*. (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- St-Onge, S., Renaud, S., Guérin, G. & Caussignac, E. (2002). An assessment of the work-family conflict through a structural model. *Industrial Relations*, 57 (3), 491-516.
- Stratton, J.G. (1984). *Police passages*. Manhattan Beach, CA: Glennon.
- Sugimoto, J. & Oltjenbruns, K. (2001). The environment of death and its influence on police officers in the United States. *Omega: Journal of Death and Dying*, 43, 145-155.
- Surís, A. M., Lind, L. M., Kashner, M.T., Bernstein, I. H., Keith Young, K., & Worchel, J. (2005). Aggression and impulsivity instruments: an examination in veterans. *Military Psychology*, 17 (4), 283-297.
- Swider, B.W. & Zimmermann, R.D. (2010). Born to burnout: a meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 487-506.
- Szabo, D. (1968). *Enquête d'opinion publique sur la Police au Québec (Volume 1: La Police, annexe 2 de La société face au crime)*. Montréal: Commission d'Enquête sur l'Administration de la Justice en Matière Criminelle et Pénale au Québec.
- Szabo, D. (1969). *Enquête d'opinion auprès de cinq services de Police du Québec (Volume 2: La Police, annexe 3 de La société face au crime)*. Montréal: Commission d'Enquête sur l'Administration de la Justice en Matière Criminelle et Pénale au Québec.
- Talaga, J. & Tucci, L. (2008). Pricing police services: theory and practice. *Policing: an International Journal of Police Strategies & Management*, 31 (3), 380-394.
- Tavares, S., Caetano, A. & Silva, S. (2007). Não há bela sem senão: A identificação organizacional, os comportamentos de dedicação ao trabalho e o conflito trabalho-família. *Psicologia*, 21 (1), 133-149.
- Taylor, M. (1997). *Community within the context of community*. In *Policing the Future*. The Hague. Kluwer Law International.
- Teixeira, E.C.O. (2011). *Stress, Burnout e Engagement nos Militares*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia, área de Psicologia do Comportamento Desviante e da Justiça. Porto: FPCEUP.
- Teixeira, M. (1996). *Habitação Popular na Cidade Oitocentista*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian-Junta Nacional de Investigação Científica e Tecnológica.

- Thompson, B., Kirk, A. & Brown, D. (2005). Work based support, emotional exhaustion and spillover of work stress to the family environment: A study of policewomen. *Stress and Health*, 21, 199-207.
- Toch, H. (2002). *Stress in policing*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Trojanowicz, R. & Bucqueroux, B. (1994). *Community policing: How to get started*. Cincinnati. Anderson Publishing.
- Truchot, D. (2004). *Épuisement professionnel et burnout: Concepts, modèles, interventions*. Paris: Dunod.
- Tuckey, M. et al (2006). Negative workplace behaviour: temporal associations with cardiovascular outcomes and psychological health problems in Australian police. *Stress and Health*, 26, 372-382.
- Tuohy, A., Knussen, C. & Wrenal, M.J. (2005). Effects of age symptoms of anxiety and depression in a sample of retired police officers. *Psychology of Aging*, 20 (2), 202-210.
- Twersky-Glasner, A. (2005). Police personality: what is it and why are they like that? *Journal of Police and Criminal Psychology*, 20 (1), 56-67.
- van Gelderen, B.R., Bakker, A.B., Konijn, E.A., & Demerouti, E. (2011). Daily suppression of discrete emotions during the work of police service workers and criminal investigation officers. *Anxiety, Stress & Coping*, 24, 515-537.
- Vaz Serra, A (2002). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Gráfica de Coimbra.
- Vaz Serra, A. & Pio Abreu, J. L. (1973a). Aferição dos quadros clínicos depressivos: I – Ensaio de aplicação do Inventário Depressivo de Beck a uma amostra portuguesa de doentes deprimidos. *Coimbra Médica*, 20, 263-284.
- Vaz Serra, A. & Pio Abreu, J. L. (1973b). Aferição dos quadros clínicos depressivos: II – Estudo preliminar de novos agrupamentos sintomatológicos para complemento do Inventário Depressivo de Beck. *Coimbra Médica*, 20, 713-736.
- Vaz Serra, A., Patto, M.L. & Lima, M.M. (1976). Aplicação do Inventário depressivo de Beck a uma amostra de indivíduos normais. *Medicina*, 10, 537-548.
- Vieira, A.M.C. (2005). *Personalidade e satisfação com o trabalho em agentes da PSP*. Dissertação de Mestrado em Criminologia. Porto: F.D.U.P.
- Vieira, A.T. (2002). Brigadas Anti-crime: motivação e eficiência operacional na PSP do Porto. In CCFFSS do Ministério da Administração Interna (Eds), *Forças de Segurança e Investigação Científica, um espaço de reflexão* (pp.47-84). Lisboa: Ministério da Administração Interna.
- Violanti, J. (1996). *Police suicide: epidemic in blue*. Springfield: Charles C. Thomas Publisher.
- Violanti, J. (1999). *Trauma in police work: A psychosocial mode*. Springfield, IL: Charles C. Thomas Publisher.

- Violanti, J. & Aron, F. (1993). Sources of police stressors, job attitudes and psychological distress. *Psychological Reports*, 72, 899-904.
- Violanti, J. & Aron, F. (1994). Ranking police stressors. *Psychological Reports*, 75, 827-832.
- Violanti, J. & Aron, F. (1995). Police stressors: Variations in perception among police personnel. *Journal of Criminal Justice*, 23, 287-294.
- Violanti, J. & Paton, D. (1999). *Police trauma: Psychological aftermath of civilian combat*. Springfield:
- Violanti, J. *et al* (2006). Posttraumatic stress symptoms and subclinical cardiovascular disease in police officers. *International Journal of Stress Management*, 13 (4), 541-554.
- Walker, S. (1999). *The police in America: an introduction*. New York: McGraw- Hill.
- Wang, Y.P., Andrade, L. & Gorenstein, C. (2005). Validation of the Beck Depression Inventory for a Portuguese-speaking Chinese community in Brazil. *Brazilian Journal of Medical and Biological Reserac*, 38, 399-408.
- Westman, M., Etzion, D. & Gortler, E. (2004). The Work-Family Interface and Burnout. *International Journal of Stress Management*, 11, 4, 413-428.
- Wetendorf, D. (2004). *Police domestic violence: A handbook for victims*. Volcano, CA: Volcano Press.
- White, S. & Marino, K. (1983). Job attitudes and police stress: An exploration study of causation. *Journal of Police Science and Administration*, 11, 264-274.
- Why, Y. *et al* (2003). Cardiovascular reactivity of Singaporean male police officers as a function of task, ethnicity and hostility. *International Journal of Psychophysiology*, 49, 99-110.
- Williams, J.J., & Westall, D. (2003). SWAT and non-SWAT police officers and the use of force. *Journal of Criminal Justice*, 31, 469-474.
- Williams, V, Ciarrochi, J., & Deane, F.P. (2010). On being mindful, emotionally aware, and more resilient: longitudinal pilot study of police recruits. *Australian Psychologist*, 45 (4). 274-282
- Wilson, C., Gross, P., & Beck, K. (1994). *Managing the risk of patrol: The influence of anger and assertion in patrol officers upon the level of resistance experienced from citizens*. Payneham, Australia: National Police Research Unit.
- Wilson, J. & Kelling, G (1982). Broken Windows: the police and the neighbourhood safety. *The Atlantic Monthly*, 249, 29-38.
- Wolf, S.G., & Finestone, A.J. (1986). *Occupational stress: Health and performance at work*. Littleton, MA: PSG.
- Wu, C. (2009). Role conflicts, emotional exhaustion and health problems: a study of police officers in Taiwan. *Stress and Health*, 25, 259-265.
- Yim. Y. & Schafer, B. (2009). Police and their perceived image: how community influence officers' job satisfaction. *Police Practice and Research*, 10 (1), 17-29.

- Zamora, G., Castejón, E. & Fernández, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 2, 323-336.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Macmillan.
- Zhao, J., He, N., & Lovrich, N. (2002). Predicting five dimensions of police officer stress: Looking more deeply into organizational settings for sources of police stress. *Police Quarterly*, 5, 43-62.
- Zhu, D., He, P., Wei, L., Li, J., Wang, Q., Huang, J., & Wang, X. (2000). An EPQ investigation of armed patrols in the Chinese People's Armed Police Soldiers. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 8 (4), 215-217.
- Zuckerman, M. (1971). Dimensions of sensation seeking. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 36, 45-52.
- Zuckerman, M. (1979). *Sensation seeking: beyond the optimal level of arousal*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Zuckerman, M. (1994). *Behavioral expressions and biosocial basis of sensation seeking*. New York: Cambridge University Press.
- Zuckerman, M. (2002). Zuckerman-Kuhlman Personality Questionnaire (ZKPQ): an Alternative five-factorial. In B. DeRaad (Ed.), *Big Five Assessment* (pp.377-396). Seattle, WA: Hogrefe and Huber Publishers.
- Zuckerman, M. (2005). *Psychobiology of personality* (2nd edition, revised and updated). New York: Cambridge University Press.
- Zuckerman, M. (2007). *Sensation seeking and risky behavior*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Zuckerman, M., Kuhlman, D. & Camac, C. (1988). What lies beyond E and N? Factor analyses of scales believed to measure basic dimensions of personality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 96-107.
- Zuckerman, M., Kuhlman, D., Joireman, J., Teta, P. & Kraft, M. (1993). A comparison of three structural models for personality: The Big Three, the Big Five, and the Alternative Five. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 757-768.
- Zuckerman, M., Kuhlman, D., Thornquist, M. & Kiers, H. (1991). Five (or three) robust questionnaire scale factors of personality without culture. *Personality and Individual Differences*, 12, 929-941.

Anexos

Anexo 1



Pólice Municipal

MAPA DE ACTIVIDADES - ANO DE 2008

1 - Licenciamentos	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
1.1 - Arrais/divertimentos	1	3	7	16	17	40	28	11	13	11	6	8	161
1.2 - Eventos desportivos	1	1	3	8	2	5	0	0	2	5	0	2	29
1.3 - Eventos religiosos	0	1	2	1	7	2	2	1	2	1	0	0	19
1.4 - Venda de bilhetes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
1.5 - Máquinas													
1.5.1 - Registos	2	2	2	0	2	2	5	0	1	1	0	0	17
1.5.2 - Licenças de exploração	9	10	33	12	10	21	23	9	4	6	4	16	157
1.5.3 - Averbamentos	0	0	1	1	1	3	2	6	1	0	0	0	15
1.5.4 - Mudança de local de exploração	0	0	2	0	1	0	0	0	3	1	0	0	7
1.6 - Leilões	1	3	3	5	3	7	2	0	6	4	5	4	43
1.7 - Vendedores ambulantes													
1.7.1 - Emissão de cartão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.7.2 - Emissão de licença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.7.3 - Arquivados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.8 - Guarda-nocturnos													
1.8.1 - Emissão de cartão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.8.2 - Emissão de licença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.8.3 - Arquivados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.9 - Vendedores de lotaria													
1.9.1 - Emissão de cartão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.9.2 - Emissão de licença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.9.3 - Arquivados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.10 - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

2 - Actividade Operacional	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
2.1 - Policiamentos													
2.1.1 - Assembleia Municipal	2	1	3	6	3	2	1	3	1	2	5	1	30
2.1.2 - Executivo													0
2.1.3 - Eventos/Visitas													0
2.1.4 - DomusSocial	0	1	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	6
2.1.5 - Porto Lazer	2	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	11
2.1.6 - DMVP	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2.1.7 - DMASU/GA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.8 - Outros	3	18	10	10	20	1	2	0	0	1	0	0	65
2.2 - Solicitações/Pedidos de Colaboração													
2.2.1 - Notif./Identif./Averig.													
2.2.1.1 - Entidades Internas	34	35	46	66	97	85	88	147	115	251	25	26	1015
2.2.1.2 - Entidades Externas	23	21	23	8	16	20	18	10	17	14	13	7	190
2.3 - Expediente Operacional													
2.3.1 - Natureza Criminal	9	14	10	9	4	2	7	13	3	7	6	7	91
2.3.2 - Venda Ambulante													
2.3.2.1 - Reclamações													0
2.3.2.2 - Participações/Informações													0
2.3.2.3 - Autos	54	109	49	111	133	100	111	118	125	145	79	69	1203
2.3.3 - Obras	6	9	6	9	13	10	12	9	8	20	22	11	135
2.3.4 - Ocupações	18	23	6	31	16	62	44	25	46	56	39	15	381
2.3.4.1 - Publicidade	6	3	4	4	3	8	10	5	13	9	13	9	87
2.3.5 - Trânsito													
2.3.5.1 - Reclamações													0
2.3.5.2 - Participações/Informações													0
2.3.5.3 - Sinalização													0
2.3.5.4 - Veículos abandonados	0	35	26	49	33	50	6	7	11	11	22	8	258
2.3.5.5 - Táxiões	85	547	536	731	589	404	592	512	641	309	355	187	5488
2.3.5.6 - Autos directos	4	71	42	127	122	132	152	95	161	146	47	52	1151
2 - Actividade Operacional (cont.)	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
2.3.6 - Ambiente													0
2.3.7 - Ruído	2	5	1	6	8	9	20	14	5	19	6	2	97
2.3.8 - Animais													
2.3.8.1 - Reclamações													0
2.3.8.2 - Autos													0
2.3.8.3 - Participações/Informações	23	22	5	10	9	15	3	10	5	4	10	9	125
2.3.9 - Despejos/Demolições	8	10	10	16	18	12	12	8	17	8	11	11	141
2.3.10 - Achados	5	4	7	4	2	10	10	4	3	1	2	1	53
2.3.11 - Actividades Diversas													
2.3.11.1 - Máquinas de Diversão													0
2.3.11.2 - Realização de Eventos na Via Pública	0	0	0	1	1	2	2	14	3	5	7	2	37
2.3.11.3 - Leilões													0
2.3.11.4 - Vendedor de Lotarias													0
2.3.11.5 - Arrumador de Automóveis	0	1	1	1	4	9	4	1	5	10	2	0	38
2.3.11.6 - Outros													0
2.3.12 - Estabelecimentos													
2.3.12.1 - Reclamações													0
2.3.12.2 - Fiscaliz./Relatórios/Informações													0
2.3.12.3 - Autos enviados à DMCEF													0
2.3.12.4 - Autos/Participações enviadas a outras entidades	1	2	0	20	16	23	32	12	12	19	15	10	162
2.3.13 - Diversos	2	11	12	63	58	58	14	10	11	32	26	14	311

3 - Fiscalização de Trânsito	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
3.1 - Infrações detectadas											2558	2002	4560
3.2 - Remoções											735	879	1614
3.3 - Bloqueamentos											676	519	1195
3.4 - Guias de Desbloqueamento											419	245	664

4 - Oficinas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
4.1 - Internos	27	28	25	43	45	27	16	29	16	16	26	3	301
4.2 - Externos	27	33	36	79	51	63	53	38	37	50	62	16	545

5 - Importância recebida referente ao pagamento de coimas (Fiscalização de Trânsito - Total)	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
													0,00 €

Anexo 2

MAPA DE ACTIVIDADES - ANO DE 2009

1 - Licenciamentos	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
1.1 - Arrais/divertimentos	2	10	9	25	23	34	31	3	18	3	7	4	169
1.2 - Eventos desportivos	0	0	1	5	0	5	2	0	1	1	2	1	18
1.3 - Eventos religiosos	0	0	1	0	4	2	1	0	2	0	0	1	11
1.4 - Venda de bilhetes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
1.5 - Maquinas													
1.5.1 - Registos	1	0	1	1	0	6	1	0	1	0	0	1	12
1.5.2 - Licenças de exploração	4	2	35	13	9	27	22	0	7	5	2	4	130
1.5.3 - Averbamentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5.4 - Mudança de local de exploração	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	2	6
1.6 - Leilões	7	6	7	7	3	9	2	0	8	4	0	0	53
1.7 - Vendedores ambulantes													
1.7.1 - Emissão de cartão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.7.2 - Emissão de licença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.7.3 - Arquivados	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1.8 - Guarda-nocturnos													
1.8.1 - Emissão de cartão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.8.2 - Emissão de licença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.8.3 - Arquivados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.9 - Vendedores de lotaria													
1.9.1 - Emissão de cartão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.9.2 - Emissão de licença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.9.3 - Arquivados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.10 - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

2 - Actividade Operacional	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
2.1 - Policiamentos													
2.1.1 - Assembleia Municipal	1	1	2	3	0	0	1	0	1	0	1	2	12
2.1.2 - Executivo	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	0	1	10
2.1.3 - Eventos/Visitas	0	5	4	0	1	1	2	0	0	0	1	2	16
2.1.4 - DomusSocial	0	0	1	3	1	0	1	2	3	3	2	3	19
2.1.5 - Porto Lazer	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
2.1.6 - DMVP	0	2	5	9	2	1	7	5	12	21	22	12	98
2.1.7 - DMASU/GA	0	1	3	0	11	2	1	3	5	7	4	2	39
2.1.8 - Outros	1	0	16	20	14	10	12	8	15	8	6	8	118
2.2 - Solicitações/Pedidos de Colaboração													
2.2.1 - Notif./Identif./Averig.													
2.2.1.1 - Entidades Internas	105	92	80	40	38	66	203	40	43	188	113	13	1021
2.2.1.2 - Entidades Externas	31	39	43	18	16	14	16	4	20	34	27	54	316
2.3 - Expediente Operacional													
2.3.1 - Natureza Criminal	16	9	11	13	14	10	7	11	11	16	7	11	136
2.3.2 - Venda Ambulante													
2.3.2.1 - Reclamações	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	6
2.3.2.2 - Participações/Informações	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
2.3.2.3 - Autos	33	88	33	79	157	45	168	126	117	82	2	55	985
2.3.3 - Obras	11	21	14	10	11	6	16	14	15	19	11	23	171
2.3.4 - Ocupações	7	29	55	42	13	29	18	11	29	41	15	23	312
2.3.4.1 - Publicidade	1	11	8	5	6	2	5	1	4	6	0	5	54
2.3.5 - Trânsito													
2.3.5.1 - Reclamações	10	11	17	13	11	21	18	13	27	17	9	11	178
2.3.5.2 - Participações/Informações	5	21	19	3	6	2	5	1	6	5	5	6	84
2.3.5.3 - Sinalização	1	6	1	0	1	2	0	2	2	2	2	2	21
2.3.5.4 - Veículos abandonados	29	40	37	16	20	6	6	18	20	16	20	10	238

2 - Actividade Operacional (cont.)	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
2.3.5.5 - Táxiões registados no STC	274	492	351	315	388	180	210	177	236	295	209	154	3281
2.3.5.6 - Autos directos	65	180	141	89	94	37	52	50	123	111	55	45	1042
2.3.6 - Ambiente	23	15	14	14	7	9	11	15	14	15	9	15	161
2.3.7 - Ruído	6	7	12	7	8	10	15	35	21	34	7	7	169
2.3.8 - Animais													
2.3.8.1 - Reclamações	16	3	8	14	4	11	1	7	8	5	9	5	91
2.3.8.2 - Autos	16	6	14	13	6	7	0	6	3	23	29	2	125
2.3.8.3 - Participações/Informações	0	0	4	1	0	2	2	2	0	10	22	19	62
2.3.9 - Despejos/Demolições	8	10	16	10	5	10	0	0	0	0	1	2	62
2.3.10 - Achados	2	4	7	2	9	9	0	1	4	1	4	3	46
2.3.11 - Actividades Diversas													
2.3.11.1 - Maquinas de Diversão	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3
2.3.11.2 - Realização de Eventos na Via Pública	0	9	8	5	12	4	4	2	1	1	1	2	49
2.3.11.3 - Leilões	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3.11.4 - Vendedor de Lotarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3.11.5 - Arrumador de Automóveis	1	0	2	0	1	0	1	0	1	0	0	1	7
2.3.11.6 - Outros	5	9	14	14	7	3	5	5	1	1	2	0	66
2.3.12 - Estabelecimentos													
2.3.12.1 - Reclamações	2	1	1	1	0	0	1	1	2	0	1	1	11
2.3.12.2 - Fiscaliz./Relatórios/Informações	11	17	6	6	3	3	8	4	5	11	2	3	79
2.3.12.3 - Autos enviados à DMCEF	0	0	1	2	1	0	0	2	1	3	0	1	11
2.3.12.4 - Autos/Participações enviadas a outras entidades	0	1	0	1	0	3	1	0	0	0	0	1	7
2.3.13 - Diversos	22	38	52	14	14	20	17	15	18	33	20	13	276

3 - Fiscalização de Trânsito	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
3.1 - Infrações detectadas	2146	2059	3374	2968	2623	1695	1848	1993	2362	2966	4240	1051	29325
3.2 - Remoções	955	897	1180	942	1007	643	738	769	834	654	138	305	9062
3.3 - Bloqueamentos	713	925	1419	1374	1227	765	878	1000	1160	715	143	325	10644
3.4 - Guias de Desbloqueamento	286	333	556	541	436	259	293	368	472	262	49	127	3982

4 - Offícios	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
4.1 - Internos	10	33	35	45	72	32	17	22	26	27	11	26	356
4.2 - Externos	42	59	66	63	43	61	45	17	49	37	15	33	530

5 - Importância recebida referente ao pagamento de coimas (Fiscalização de Trânsito - Total)	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
	73.180,49 €	88.022,11 €	78.247,73 €	99.602,45 €	90.288,50 €	73.440,47 €	76.873,37 €	100.055,46 €	80.105,79 €	90.735,16 €	28.520,98 €	42.285,94 €	921.358,47 €

Anexo 3



Policia Municipal

MAPA DE ACTIVIDADES - 2010

1 - Licenciamentos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
1.1 - Arrais/divertimentos	2	4	7	17	19	22	18	16	15	13	8	4	145
1.2 - Eventos desportivos	0	0	1	2	8	3	0	0	2	3	1	2	22
1.3 - Eventos religiosos	0	1	6	2	5	3	1	2	6	1	1	1	29
1.4 - Venda de bilhetes	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3
1.5 - Máquinas													
1.5.1 - Registos	1	1	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	7
1.5.2 - Licenças de exploração	4	6	22	9	19	0	0	0	0	0	0	0	60
1.5.3 - Averbamentos	1	0	1	2	0	18	2	0	2	0	1	0	27
1.5.4 - Mudança de local de exploração	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
1.6 - Leilões	1	7	7	2	5	7	5	1	5	7	7	9	63
1.7 - Vendedores ambulantes													
1.7.1 - Emissão de cartão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	29
1.7.2 - Emissão de licença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	29
1.8 - Guarda-nocturnos													
1.8.1 - Emissão de cartão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.8.2 - Emissão de licença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.9 - Vendedores de lotaria													
1.9.1 - Emissão de cartão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.9.2 - Emissão de licença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.10 - Outros	1	0	0	2	1	0	0	0	1	2	1	0	8
2 - Actividade Operacional	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2.1 - Policiamentos													
2.1.1 - Assembleia Municipal	1	2	2	1	1	1	2	0	2	2	2	2	18
2.1.2 - Executivo	1	1	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1	12
2.1.3 - Eventos/Visitas	1	0	0	2	2	4	3	1	2	2	3	1	21
2.1.4 - DomusSocial	7	1	1	1	5	15	10	3	2	6	13	7	71
2.1.5 - Porto Lazer	0	0	0	0	2	0	1	0	1	1	0	0	5
2.1.6 - DMVP	7	4	7	5	3	3	0	3	3	1	1	3	40
2.1.7 - DMASUGA	10	3	19	14	7	5	1	0	9	2	8	13	91
2.1.8 - Outros	9	9	8	8	6	9	4	11	11	10	8	8	101
2.2 - Solicitações/Pedidos de Colaboração													
2.2.1 - Notificações/Identificações/Averiguações													
2.2.1.1 - Entidades Internas	4	31	21	4	6	15	4	4	7	9	19	20	144
2.2.1.2 - Entidades Externas	39	5	4	50	59	19	14	8	10	11	11	16	246
2.3 - Expediente Operacional													
2.3.1 - Natureza Criminal	8	1	2	7	3	15	13	3	6	4	10	5	77
2.3.2 - Venda Ambulante													
2.3.2.1 - Reclamações	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3
2.3.2.2 - Participações/Informações	2	0	0	45	25	27	21	2	1	2	2	1	128
2.3.2.3 - Autos	37	48	53	7	1	57	45	58	5	13	7	5	336
2.3.3 - Obras	28	23	16	17	11	12	15	13	7	5	3	2	152
2.3.4 - Ocupações	16	18	32	24	13	7	10	6	4	6	7	1	144
2.3.5 - Trânsito													
2.3.5.1 - Reclamações	17	2	3	21	22	23	22	15	3	13	5	3	149
2.3.5.2 - Participações/Informações	9	11	12	32	40	7	8	5	10	3	12	11	160
2.3.5.3 - Sinalização	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	0	20
2.3.5.4 - Veículos abandonados	8	26	57	46	17	18	13	9	21	26	37	48	326
2.3.5.5 - Talões registados no STC	408	255	195	470	156	92	292	88	452	258	221	223	3110
2 - Actividade Operacional (cont.)	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2.3.5.6 - Autos directos	62	79	52	79	51	19	69	16	56	55	50	37	625
2.3.6 - Ambiente	15	4	19	17	14	15	7	5	2	3	14	2	117
2.3.7 - Ruído	9	5	8	14	17	12	10	4	3	5	6	4	97
2.3.8 - Animais													
2.3.8.1 - Reclamações	8	5	9	3	4	4	4	2	2	3	3	8	55
2.3.8.2 - Autos	0	1	0	1	1	3	3	2	11	2	2	0	26
2.3.8.3 - Participações/Informações	12	8	11	7	4	4	1	2	22	17	7	18	113
2.3.9 - Despejos/Demolições	0	0	2	4	1	2	2	1	2	4	6	4	28
2.3.10 - Achados	6	4	5	4	7	7	9	6	5	5	2	1	61
2.3.11 - Actividades Diversas													
2.3.11.1 - Máquinas de Diversão	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	3	1	8
2.3.11.2 - Realização de Eventos na Via Pública	2	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	6
2.3.11.3 - Leilões	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3.11.4 - Vendedor de Lotarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3.11.5 - Arrumador de Automóveis	6	6	5	1	1	3	3	1	2	0	0	0	28
2.3.11.6 - Outros	0	1	4	3	0	3	1	1	2	2	0	1	18
2.3.12 - Estabelecimentos													
2.3.12.1 - Reclamações	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	6
2.3.12.2 - Fiscalizações/Relatórios/Informações	2	4	2	2	3	1	2	2	2	1	0	1	22
2.3.12.3 - Autos	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3
2.3.13 - Diversos	8	13	27	27	33	9	16	17	11	10	10	2	183
3 - Fiscalização de Trânsito	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
3.1 - Infrações detectadas	2457	2572	2646	2283	2065	1855	2626	3017	2756	2435	2201	1825	28738
3.2 - Remoções	387	295	543	594	475	464	328	103	203	499	506	458	4855
3.3 - Bloqueamentos	538	538	924	940	709	651	589	185	366	786	706	648	7580
3.4 - Desbloqueamentos	255	285	411	393	310	256	289	94	180	302	251	228	3254
4 - Oficinas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
4.1 - Internos	36	37	50	47	67	30	40	57	39	31	37	18	489
4.2 - Externos	58	74	74	80	83	51	78	36	64	35	58	55	746
5 - Importância recebida referente ao pagamento de coimas, serviços remunerados, certidões e impressos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Total	47.992,44 €	30.315,52 €	64.116,46 €	63.223,76 €	11.974,60 €	93.938,01 €	46.025,72 €	34.911,55 €	28.782,53 €	53.656,21 €	26.766,54 €	77.225,33 €	578.928,67 €

Anexo 4

TIPO DE INFRAÇÃO	CONTRA-ORDENAÇÕES DE ESTACIONAMENTO												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Estacionou menos 5 m passareira	18	20	33	23	30	21	17	5	13	11	7	8	206
Estacionou -25 m p/ trás paragem	3	3					1		6	1	1		15
Estacionou -5 m de cruzamento	5	5		2	4	1	1	1		0	1		20
Estacionou -5 m de rotunda										0			0
Estacionou -5 m entroncamento	3	6	5	5	3	1	1	1	1				26
Estacionou -5 m p/ frente paragem	1				1		1		1				4
Estacionou ZEDL sem exibir título	2	11	3	7	2	1	2	1	3	1	1	3	37
Estacionou ZEDL fora do lugar marcado						3	1			1			5
Estacionou à esquerda da faixa	42	42	21	17	24	16	20	78	204	70	20	16	570
Estacionou a impedir trânsito	40	45	35	69	87	61	35	69	64	82	80	49	716
Estacionou em 2ª fila	64	58	51	58	45	45	74	16	50	36	45	34	576
Estacionou em parque deficiente	66	52	61	66	73	83	74	60	57	37	45	65	739
Estacionou em parque privativo	40	46	35	68	56	47	74	52	45	36	45	49	593
Estacionou em placa ajardinada	6	1	8	11	7	14	10		5	4		1	67
Estacionou em raia oblíquas	4	6	4	5	8	3		1	4	2	4	1	42
Estacionou em ZEDL sem pagar taxa	1681	1371	1456	1961	1658	1131	1292	813	830	647	691	502	14033
Estacionou encobrir placa						1							1
Estacionou encobrir semáforo													0
Estacionou fora do lugar marcado	7	8	11	5	3	2	5	2	1	1	1	2	48
Estacionou impedir acesso a lugar		1		2				1					4
Estacionou impedir acesso garagem	3	1	1	3	1	2		2	1	4	2	2	22
Estacionou impedir acesso pessoas													0
Estacionou impedir acesso propriedade	1	3	1	1	1		3	1		1	3	3	18
Estacionou impedir fila trânsito	137	106	89	187	56	118	240	163	273	284	229	127	2009
Estacionou impedir saída de lugar		1			2	1			3	1			8
Estacionou linha amarela contínua	497	450	389	443	377	267	217		263	290	309	107	3609
Estacionou linha amarela descontinua	27	73	48	55	36	10	27	7	3	15	12	19	332
Estacionou linha amarela zig-zag	486	386	370	452	425	295	303	143	134	107	159	131	3391
Estacionou local proibido-pl.C15	94	49	94	106	85	96	108	47	42	23	21	13	778
Estacionou local proibido-pl.C16	606	473	520	475	413	229	287	154	340	238	193	103	4031
Estacionou lugar categoria diferente				1									1
Estacionou na passareira	55	62	67	98	71	60	66	18	38	45	34	38	652
Estacionou na rotunda									1				1
Estacionou no centro da faixa	16	10	25	62	89	43	27	13	33	95	70	71	554
Estacionou no passeio	900	716	729	840	732	812	773	667	713	572	481	536	8471
Estacionou passareira impedir peões			1	1	2	1	1				1	24	31
Estacionou passeio impedir peões		3		1	2	6	1		1	1	9		24
Estacionou ZEDL tempo superior					99	21		21	22	35	83	82	363
Estacionou zona cargas/descargas	1	10	20	20	23	20	33	15	15	14	3	4	178
Estacionou zona categoria diferente		19			1	3	2					1	26
Desbloqueamento ilegal do Veículo					3	1			1		1		6
Estacionou parque privativo categoria diferente				2	3		3	2	2	2	7		21
Utilizou corredor BUS	23		13	18	24	11	1	2	10	6		11	119
TOTAIS	4828	4037	4090	5064	4446	3426	3700	2355	3179	2662	2558	2002	42347

Anexo 5

TIPO DE INFRAÇÃO	SERVIÇO DE REMOÇÕES												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Estacionou à esquerda da faixa	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estacionou no centro da faixa	6	4	25	0	0	0	0	13	26	72	50	56	252
Estacionou impedir fila trânsito	0	168	0	0	0	0	0	234	320	267	208	109	1306
Estacionou impedir trânsito											6	17	23
Estacionou impedir saída de lugar										1			1
Estacionou em 2ª fila	0	0	0	0	0	0	0	2	11	15	12	11	51
Estacionou em parque deficiente	0	30	0	0	0	0	0	52	36	27	27	47	219
Estacionou em parque privativo	0	20	0	0	0	0	0	41	34	28	34	47	204
Estacionou em placa ajardinada	0	1	0	0	0	0	0	0	7	2	0	1	11
Estacionou em ZEDL sem pagar taxa	0	131	0	0	0	0	0	149	98	109	167	159	813
Estacionou impedir acesso propriedade	0	4	0	0	0	0	0	4	1	3	6	7	25
Estacionou linha amarela zig-zag	0	33	0	0	0	0	0	20	15	14	35	31	148
Estacionou local proibido-pl.C15	0	1	0	0	0	0	0	2	2	4	21	15	45
Estacionou local proibido-pl.C16	0	8	0	0	0	0	0	11	3	28	63	33	146
Estacionou na passareira	0	41	0	0	0	0	0	17	28	30	19	22	157
Estacionou no passeio	0	384	0	0	0	0	0	438	419	373	265	315	2194
ZEDL em infração ao regulamento	0	0	0	0	0	0	0	0	2		0	0	2
Estacionou zona cargas/descargas	0	4	0	0	0	0	0	5	2	2	2	0	15
Utilizou corredor BUS	0	2	0	0	0	0	0	2	2	2	0	3	11
Estacionou -25 m p/ trás paragem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estacionou -5 m p/ frente paragem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abandonado - al. A) a F), art.º 169º, C.E.	0	6	0	0	0	0	0	15	43	0	1	0	65
APREENDIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entregue p/ proprietário, P.S.P., A.C.P., Tribunal	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Grave perturbação para o trânsito	0	23	0	0	0	0	0	23	6	5	13	6	76
Razões de segurança, ordem pública, emergência	0	0	0	0	0	0	0	32	13	0	0	0	45
Remoção p/ordem da Polícia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zona de peões	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	6	861	25	0	0	0	0	1062	1069	982	929	879	5813

Anexo 6

TIPO DE INFRAÇÃO	BLOQUEAMENTOS EFECTUADOS												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Estacionou à esquerda da faixa													0
Estacionou no centro da faixa				1	3			1	3	1	6	10	25
Estacionou impedir fila trânsito	30	36	32	22	16	23	10	5	13	37	8	4	236
Estacionou impedir trânsito											1	4	5
Estacionou em 2ª fila	2	1	3	5	1	4	5		2	3	6	1	33
Estacionou em parque deficiente	14	17	14	7	19	18	18	14	16	10	13	12	172
Estacionou em parque privativo	9	18	5	15	15	23	18	8	12	5	12	8	148
Estacionou em placa ajardinada			2	2	1	2	2	2	1	3		1	16
Estacionou em ZEDL sem pagar taxa	519	579	465	526	587	525	681	539	463	383	455	287	6009
Estacionou impedir acesso propriedade					1								1
Estacionou linha amarela zig-zag	122	131	95	108	123	121	132	84	71	54	79	51	1171
Estacionou local proibido-pl.C15	1	1			2		1	1	1				7
Estacionou local proibido-pl.C16													0
Estacionou na passareira	3	4	2	1	4	4	5	2	6	6	12	13	62
Estacionou no passeio	126	82	92	82	85	75	85	33	58	52	75	124	969
ZEDL em infração ao regulamento		1			2		1	1	3		1		9
Estacionou zona cargas/descargas		1	2	3	2		6		5	7	2		28
Utilizou corredor BUS									1	2		2	5
Estacionou -25 m p/ trás paragem									1				1
Estacionou -5 m p/ frente paragem													0
Abandonado - al. A) a F), art.º 169º, C.E.	1		1			1	1		1				5
APREENDIDO													0
Entregue p/ proprietário, P.S.P., A.C.P., Tribunal													0
Grave perturbação para o trânsito	7	7	6	3	6	7	9	2	2	4	6	2	61
Razões de segurança, ordem pública, emergência													0
Remoção p/ordem da Polícia Municipal													0
Zona de peões													0
TOTAL	834	878	719	775	867	803	974	692	659	567	676	519	8963

Anexo 7

Actividade de fiscalização rodoviária em 2009

TIPO DE INFRAÇÃO	CONTRA-ORDENAÇÕES DE ESTACIONAMENTO												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Estacionou - menos 5 m passadeira	8	7	19	20	31	18	15	18	15	11	28	10	200
Estacionou -25 m p/ trás paragem		1	6							4			11
Estacionou -5 m de cruzamento	1	1	2	5	1	2			2	4			18
Estacionou -5 m de rotunda			1										1
Estacionou -5 m entroncamento				1	3	4	5	1	8	3	15		40
Estacionou -5 m p/ frente paragem						1			2			1	4
Estacionou ZEDL sem exhibir título		1	2	13				5		6	7	1	35
Estacionou ZEDL fora do lugar marcado	1		1	1	3	1			4	3	4		18
Estacionou ZEDL tempo superior	26		1	9	8		2	1		3	20		26
Estacionou à esquerda da faixa	33	28	140	37	35	55	17	47	77	132	73	30	704
Estacionou a impedir trânsito	63	84	86	97	86	39	33	34	63	59	40	29	713
Estacionou em 2ª fila	56	26	43	59	59	42	27	16	22	45	57	11	463
Estacionou em parque deficiente	67	59	60	65	67	35	31	88	54	47	34	17	624
Estacionou em parque privativo	58	50	43	57	50	56	40	88	69	58	33	30	632
Estacionou em placa ajardinada		1		4				4		1	5		15
Estacionou em raia obliquas		1		5	5	2	3	1	2	9	15		43
Estacionou em ZEDL sem pagar taxa	441	446	603	672	876	454	604	556	637	908	1299	335	7831
Estacionou encobrir placa													0
Estacionou encobrir semáforo													0
Estacionou fora do lugar marcado				2	8	1	4		2		11	1	29
Estacionou impedir acesso a lugar			2										2
Estacionou impedir acesso garagem	3	2	3	6	5	3	2		4	1	4	1	34
Estacionou impedir acesso pessoas		1	1				1		1			1	5
Estacionou impedir acesso propriedade	2	4	3	3	1	2	1	4	4	1	4	1	30
Estacionou impedir fila trânsito	102	125	173	122	94	48	59	40	59	114	18	22	976
Estacionou impedir saída de lugar			1	1				1	4		2		9
Estacionou linha amarela contínua	232	237	321	387	228	194	148	195	254	270	435	109	3010
Estacionou linha amarela descontinua	11	8	5	18	12	8	10	13		9	21	1	116
Estacionou linha amarela zig-zag	86	85	117	149	157	103	85	76	97	134	255	26	1370
Estacionou local proibido-pl.C15	16	29	96	59	110	111	36	6	68	167	153	21	872
Estacionou local proibido-pl.C16	136	128	320	384	207	127	123	114	193	274	642	161	2809
Estacionou lugar categoria diferente			2	3	1								6
Estacionou na passadeira	69	71	79	65	50	32	35	21	52	54	74	15	617
Estacionou na rotunda	2												2
Estacionou no centro da faixa	78	39	86	57	35	43	42	18	45	58	58	21	580
Estacionou no passeio	616	572	577	612	458	294	505	616	582	562	858	194	6446
Estacionou passadeira impedir peões	4	4	5	3	11	9	7	6	9	5	13	2	78
Estacionou passeio impedir peões	25	29	27	14	8	3	5	3	8	19	24	7	172
Estacionou ZEDL s/título visível					4	3	1		1	2			11
Estacionou zona cargas/descargas		1	8	7	2	2			12		17		49
Estacionou zona categoria diferente								3			1		4
Desbloqueamento ilegal do Veículo												1	1
Condução veículo em infração									2	2	12		
Estacionou parque privativo categoria diferente	1	1				1	3	10	3			2	21
Utilizou corredor BUS	8	18	21	31	8	2	4	8	7	1	8	1	117
TOTAIS	2145	2059	2854	2968	2623	1695	1848	1993	2362	2966	4240	1051	28744

Anexo 8

TIPO DE INFRAÇÃO	SERVIÇO DE REMOÇÕES												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Estacionou à esquerda da faixa									4		1	1	6
Estacionou no centro da faixa	48	23	49	27	13	25	25	10	31	16	2	10	279
Estacionou impedir fila trânsito	98	79	109	74	56	23	31	8	19	23	7	4	531
Estacionou impedir trânsito	36	71	56	60	68	40	27	21	48	44	7	40	518
Estacionou impedir saída de lugar			1	4	2	1	1	1	1		1	1	13
Estacionou em 2ª fila	24	8	9	12	24	2	7		3	3	1	2	95
Estacionou em parque deficiente	50	49	40	42	44	24	24	56	33	27	7	14	410
Estacionou em parque privativo	53	44	35	40	48	59	41	67	55	47	12	33	534
Estacionou em placa ajardinada				4				2					6
Estacionou em ZEDL sem pagar taxa	113	161	208	238	340	179	258	232	230	164	37	68	2228
Estacionou impedir acesso propriedade	7	9	9	10	4	3	7	4	10	6	2	3	74
Estacionou linha amarela zig-zag	27	38	48	46	55	34	28	28	31	36	1	5	377
Estacionou local proibido-pl.C15	3	1	30	31	68	44	12	8	13	25	3	14	252
Estacionou local proibido-pl.C16	10	11	30	36	19	16	13	5	1	24	2	19	186
Estacionou na passadeira	40	44	43	30	32	19	12	10	35	28	4	7	304
Estacionou no passeio	449	359	339	284	234	172	251	304	303	208	51	83	3037
ZEDL em infração ao regulamento		2								2			4
Estacionou zona cargas/descargas				2		2		12	1				17
Utilizou corredor BUS	1		3	1			1	1					7
Estacionou -25 m p/ trás paragem										1			1
Estacionou -5 m p/ frente paragem													0
Abandonado - al. A) a F), art.º 169º, C.E.									1				1
APREENDIDO													0
Entregue p/ proprietário, P.S.P., A.C.P., Tribunal													0
Grave perturbação para o trânsito			1	1									2
Razões de segurança, ordem pública, emergência	1		1						15				17
Remoção p/ordem da Policia Municipal													0
Pista Velocípedes												1	
Zona de peões													0
TOTAL	960	899	1011	942	1007	643	738	769	834	654	138	305	8899

Anexo 9

TIPO DE INFRAÇÃO	BLOQUEAMENTOS EFECTUADOS												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Estacionou à esquerda da faixa											1		1
Estacionou no centro da faixa	23	13	55	33	29	40	26	13	42	21	4	18	317
Estacionou impedir fila trânsito	33	62	94	94	49	21	18	5	22	14		1	413
Estacionou impedir trânsito	27	56	54	73	70	42	27	16	49	48	6	27	495
Estacionou impedir saída de lugar				4	1	1			2			1	9
Estacionou em 2ª fila	17	16	19	23	26	9	10	3	9	9	1	1	143
Estacionou em parque deficiente	25	44	39	52	49	26	27	65	41	16	5	8	397
Estacionou em parque privativo	17	25	29	45	49	59	41	77	57	44	11	30	484
Estacionou em placa ajardinada				3				2					5
Estacionou em ZEDL sem pagar taxa	219	257	361	420	542	280	361	352	371	263	50	113	3589
Estacionou impedir acesso propriedade	2	5	7	12	3	3	7	2	9	4	1	3	58
Estacionou linha amarela zig-zag	47	55	80	102	89	54	47	51	56	50	6	6	643
Estacionou local proibido-pl.C15			1	6	4	17		3	5	2		1	39
Estacionou local proibido-pl.C16			3	11	4		6	2		9	2		37
Estacionou na passadeira	43	54	48	49	45	27	16	21	41	24	5	9	382
Estacionou no passeio	257	332	403	438	268	181	291	382	444	207	50	107	3360
Estacionou em pista de velocípedes										1			
ZEDL em infração ao regulamento		2								2			4
Estacionou zona cargas/descargas			2	4		1		5	3				15
Utilizou corredor BUS	3	3	7	4		4	1	1	5	1	1		30
Estacionou -25 m p/ trás paragem													0
Estacionou -5 m p/ frente paragem													0
Abandonado - al. A) a F), art.º 169º, C.E.		1											1
APREENDIDO													0
Entregue p/ proprietário, P.S.P., A.C.P., Tribunal													0
Grave perturbação para o trânsito				1									1
Razões de segurança, ordem pública, emergência									4				4
Remoção p/ordem da Policia Municipal													0
Zona de peões													0
TOTAL	713	925	1202	1374	1228	765	878	1000	1160	715	143	325	10428

Anexo 10

2010													
TIPO DE INFRAÇÃO	CONTRA-ORDENAÇÕES DE ESTACIONAMENTO												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Estacionou - menos 5 m passadeira	16	12	20	17	12	15	13	10	23	13		5	156
Estacionou -25 m p/ trás paragem			2			1			1		1		5
Estacionou -5 m de cruzamento	4		1				1		1	1			8
Estacionou -5 m de rotunda													0
Estacionou -5 m entroncamento	5	3	3	3	1	5	4	4	2	1	2		33
Estacionou -5 m p/ frente paragem							1						1
Estacionou a -20 sinais verticais		1											
Estacionou ZEDL sem exibir título	1		3			1	1			1	3	1	11
Estacionou ZEDL fora do lugar marcado		1	2				2			1			6
Estacionou ZEDL tempo superior	1		1										2
Estacionou à esquerda da faixa	44	71	41	48	44	33	60	111	12	129	40	18	651
Estacionou a impedir trânsito	63	43	46	62	37	59	44	3	34	73	34	61	559
Estacionou em 2ª fila	31	29	32	27	25	28	23	29	25	32	30	25	336
Estacionou em parque deficiente	25	33	29	24	17	20	31	21	27	15	24	22	288
Estacionou em parque privativo	46	71	68	82	57	64	68	42	58	73	102	73	804
Estacionou em placa ajardinada	1						2	1				3	7
Estacionou em raia obliquas	7	8	9	7	5	7	6	19	6	5	23	45	147
Estacionou em ZEDL sem pagar taxa	704	762	690	672	538	491	820	1000	902	640	481	342	8042
Estacionou fora do lugar marcado		2	2	3	4		4	4	12	2	10	3	46
Estacionou impedir acesso a lugar			1										1
Estacionou impedir acesso garagem	7	5	3	4	5	6	5	4	8	4	7	2	60
Estacionou impedir acesso pessoas										1		1	2
Estacionou impedir acesso propriedade	8	5	7	8	2	4	6	3	4	29	8	4	88
Estacionou impedir fila trânsito	64	26	21	22	19	32	25	2	22		47	31	311
Estacionou impedir saída de lugar		1	2			1	2		1				7
Estacionou linha amarela contínua	237	289	311	174	264	237	245	202	228	178	240	203	2808
Estacionou linha amarela descontínua	9	18	3		1	10	5	13	2	4	9	1	75
Estacionou linha amarela zig-zag	124	184	126	110	119	95	133	119	119	107	93	68	1397
Estacionou local proibido-pl.C15	63	49	96	79	42	60	63	122	118	50	61	75	878
Estacionou local proibido-pl.C16	239	232	263	264	287	141	289	402	284	237	280	221	3139
Estacionou locais dest. trânsito peões					9		13	13	17	24	26	23	
Estacionou lugar categoria diferente	2												2
Estacionou na passadeira	29	33	56	26	43	23	35	28	49	40	39	29	430
Estacionou na rotunda							37	1					38
Estacionou no centro da faixa	46	25	44	39	28	43	13	43	75	41	101	56	554
Estacionou no passeio	639	633	714	562	481	443	609	804	702	700	497	469	7253
Estacionou passadeira impedir peões	9	11	12	7	1	6	9	1	1	5	3	2	67
Estacionou passeio impedir peões	19	7	20	19	7	5	16	1	6	5	11	15	131
Estacionou ZEDL s/título visível													0
Estacionou zona cargas/descargas	4		2	2			1		3	3			15
Estacionou zona categoria diferente	1						1						2
Estacionou pista velocipedes			1		1								
Desbloqueamento ilegal do Veículo													0
Condução veículo em infração	1	9	5	2	4	3	7	3	9	5	8	7	63
Estacionou parque privativo categoria diferente		3	1			2	1	3	1	1	1		13
Desobediência ao sinal vermelho peões						1	2	3	1	1			
Desobediência Luz vermelha reguladora						2	1						
Desobediência Agente Autoridade						1							
Transito Proibido C-2										2		6	
Utilizou Telemóvel								1	1	2	3	1	
Utilizou corredor BUS	8	6	9	20	12	16	28	5	2	10	17	13	146
TOTAIS	2457	2572	2646	2283	2065	1855	2626	3017	2756	2435	2201	1825	28582

Anexo 11

TIPO DE INFRAÇÃO	SERVIÇO DE REMOÇÕES												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Estacionou à esquerda da faixa													0
Estacionou no centro da faixa	11	6	16	18	16	11	13	7	6	22	40	29	195
Estacionou impedir fila trânsito	30	8	7	6	11	3	4		3	16	19	7	114
Estacionou impedir trânsito	18	27	35	29	31	38	24	1	18	38	26	40	325
Estacionou impedir saída de lugar			1										1
Estacionou em 2ª fila	2		1	3	3	2	1				3	1	16
Estacionou em parque deficiente	17	16	15	18	10	8	19	2	6	7	12	14	144
Estacionou em parque privativo	35	45	55	53	51	60	47	13	28	43	67	56	553
Estacionou em placa ajardinada							1					2	3
Estacionou em ZEDL sem pagar taxa	95	94	186	213	135	137	91	25	49	121	138	109	1393
Estacionou impedir acesso propriedade	11	5	11	9	7	12	6	6	7	11	9	5	99
Estacionou linha amarela zig-zag	8	16	31	29	28	24	11	2	6	19	21	17	212
Estacionou local proibido-pl.C15	4	3	3	8	9	20	5	10	3	4	9	5	83
Estacionou local proibido-pl.C16	5	9	8	24	14	9	2	2	5	2	8	2	90
Estacionou local proibido-placa adicional	15				1	2	7		3		1	19	48
Paragem Proibida - placa adicional											11		
Estacionou na passareira	12	8	22	12	11	10	10	3	5	21	10	10	134
Estacionou no passeio	119	55	141	169	120	120	83	32	63	186	132	140	1360
ZEDL em infração ao regulamento													0
Estacionou zona cargas/descargas	1		3	3		3	2		1	2		1	16
Utilizou corredor BUS	4	3	6		3	4	2			1		1	24
Estacionou -25 m p/ trás paragem													0
Estacionou -5 m p/ frente paragem													0
Abandonado - al. A) a F), art.º 169º, C.E.			1										1
APREENDIDO													0
Entregue p/ proprietário, P.S.P., A.C.P., Tribunal													0
Grave perturbação para o trânsito													0
Razões de segurança, ordem pública, emergência					25								25
Remoção p/ordem da Policia Municipal													0
Pista Velocípedes													0
Paragem Trasportes Colectivos						1							
Trânsito Proibido c-2										2			
Zona de peões			1							4			5
TOTAL	387	295	543	594	475	464	328	103	203	499	506	458	4841

Anexo 12

TIPO DE INFRAÇÃO	BLOQUEAMENTOS EFECTUADOS												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Estacionou à esquerda da faixa						1							1
Estacionou no centro da faixa	20	8	27	25	22	21	17	15	10	34	54	38	291
Estacionou impedir fila trânsito	17	13	13	13	13	8	16		4	20	25	11	153
Estacionou impedir trânsito	17	26	34	34	31	39	30	2	29	45	29	47	363
Estacionou impedir saída de lugar	1	1	1			1							4
Estacionou em 2ª fila	3	6	7	7	10	5	7	3	2	1	8	6	65
Estacionou em parque deficiente	10	14	22	19	14	13	27	6	10	9	18	17	179
Estacionou em parque privativo	28	56	58	57	43	39	54	17	36	58	74	62	582
Estacionou em placa ajardinada							1	1				2	4
Estacionou em ZEDL sem pagar taxa	171	186	373	386	271	243	193	47	108	213	230	183	2604
Estacionou impedir acesso propriedade	3	7	8	6	5	9	5	7	8	12	10	5	85
Estacionou linha amarela zig-zag	23	35	56	49	51	40	28	5	13	32	40	19	391
Estacionou local proibido-pl.C15	1	1	2	1	3	2					2		12
Estacionou local proibido-pl.C16	2	2	3	7	1					1			16
Estacionou local proibido-placa adicional	7		1		1	4							13
Paragem Proibida - placa adicional											1		
Estacionou na passareira	16	26	36	20	23	15	20	5	16	34	20	18	249
Estacionou no passeio	210	152	272	309	213	194	186	76	128	318	195	237	2490
Estacionou em pista de velocípedes													0
ZEDL em infração ao regulamento													0
Estacionou zona cargas/descargas	1		3	2	5	11	1		2	4			29
Utilizou corredor BUS	8	5	6	5	3	5	4	1		1		1	39
Estacionou -25 m p/ trás paragem													0
Estacionou -5 m p/ frente paragem													0
Abandonado - al. A) a F), art.º 169º, C.E.			1										1
Entregue p/ proprietário, P.S.P., A.C.P., Tribunal													0
Grave perturbação para o trânsito													0
Razões de segurança, ordem pública, emergência													0
Remoção p/ordem da Policia Municipal													0
Paragem Trasportes Colectivos						1							
Zona de peões			1							4		2	7
TOTAL	538	538	924	940	709	651	589	185	366	786	706	648	7580